Публічний абонентський договір на надання послуг доступу до мережі Інтернет та постачання електронних комунікаційних мереж.

м. Одеса редакція від 01 жовтня 2025 р.

ТОВ. «ТРК Реноме» в особі директора Музика І.Б., що є постачальником електронних комунікацій та постачальником електронних мереж відповідно до ЗУ «Про електронні комунікації» (зареєстровано НКЕК у Реєстрі операторів і Операторів на підставі рішення № 3135 від 18.04.2023

), іменоване надалі "Оператор", керуючись ст. ст. 633, 634 Цивільного кодексу України пропонує всім дієздатним особам, які, у разі укладення Договору, надалі іменуються «Абоненти» укласти дійсний договір шляхом приєднання до нього, для чого публікує дійсний договір (надалі «Договір»):

1. Предмет Договору.

1.1.Відповідно до Договору Абонент замовляє й оплачує, а Оператор надає Абоненту послуги, надалі іменовані «Послуга»:

• Технічні послуги - послуги з підключення Кінцевого обладнання Абонента до електронної комунікаційної мережі Оператора, налаштуванню Кінцевого обладнання для роботи із мережею Оператора.

• Послуги доступу до мережі Інтернет. Послуги надаються Оператором Абоненту за допомогою електронної комунікаційної мережі Оператора у Точці підключення Кінцевого обладнання Абонента.

• У разі замовлення Пакета послуг, що передбачає надання Інтернет плюс ТВ – Оператор надає Абоненту послуги постачальника електронних комунікаційних мереж - послуги з передачі аналогового або цифрового телевізійного сигналу, незалежно від технології розповсюдження, від Точки підключення Провайдера АВС, надалі «Провайдер» до Точки підключення Кінцевого обладнання Абонента..

- Сервісне обслуговування Абонентів Службою технічної підтримки, Центром по обслуговуванню Абонентів, а також інші послуги, замовлені Абонентом (Послуги).

1.2.Послуга використовується Абонентом для задоволення приватних потреб осіб, що проживають у місці установки Кінцевого обладнання у отриманні послуг доступу до мережі Інтернет та/або доступу до послуг Провайдера АВС (не для комерційних потреб суб’єктів господарювання).

1.3.Для спрощення процедури укладення Абонентом договору з Провайдером АВС, а також сплати за вказаним договором, - Оператор уклав Агентські договір із Провайдером АВС, згідно до якого Оператор є агентом Провайдера АВС із всіма повноваженнями агента, у тому числі: представляти інтереси у спілкуванні з Абонентами, укладати Абонентські договори.

1.4.Оператор, як агент, вирішує всі питання, які виникають у Абонента під час замовлення та отримання послуги доступу до АВС.

1.5. Електронні комунікаційні послуги мережі Оператора згруповані в Пакети послуг, склад і вартість яких наведені в Тарифах. Порядок надання Послуги вказані у Регламенті. Тарифи й Регламент є невід'ємними додатками до Договору й норми Тарифів і Регламенту розглядаються сторонами як норми Договору.

2. Обов'язки сторін.

2.1. Права Оператора.

2.1.1. Мати, за запитом, доступ до Точки підключення Кінцевого обладнання.

2.1.2. Виконувати профілактику й ремонт мережі.

2.1.3. У випадку внесення даних Абонента в базу даних Оператора одержати достовірну інформацію про Абонента.

2.1.4. Одержувати плату за надання Абоненту Послуг.

2.1.5. Припинити надання Абонентові Послуги у випадку порушення Абонентом вимог законодавства України й умов Договору.

2.1.6. Вносити зміни в Тарифи та умови Договору, у порядку, передбаченому Договором.

2.1.7. Залучати для виконання своїх зобов'язань третіх осіб на підставі укладених з ними договорів.

2.2. Обов'язки Оператора.

2.2.1. Виконати роботи з підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі Оператора.

2.2.2. Здійснити надання Послуги, замовленої Абонентом у Періоді в повному обсязі й належній якості. Як Послуга належної якості, сторони розглядають: - для послуги доступу до мережі Інтернет - ДЕРЖСТАНДАРТ ETSI EG 202 057-4:2021. Мінімальну, середню та максимальну гарантовану швидкість послуги доступу вказана в Тарифах;

- для доступу до послуги Провайдера АВС - згідно до ДЕРЖСТАНДАРТУ ДСТУ 4196-4205:2003.

2.2.3. Вести достовірний і повний облік вартості й обсягу послуг, замовлених Абонентом і надаваних Оператором у поточному Періоді.

2.2.4. Забезпечити конфіденційність складу інформації, переданої й одержуваної Абонентом у ході одержання послуги, нерозголошення цієї інформації, а також інформації, наданої Абонентом у ході приєднання або виконання умов договору. Доступ до такої інформації Оператор має право надавати на підставі рішення суду у встановленому законодавством порядку, або у інших встановлених законодавством випадках із обов’язковою позначкою «конфіденційно».

2.2.5. На підставі письмової заяви Абонента припинити/обмежити надання Послуг, проводити перерахунок оплати при наявності на це підстав, передбачених даним Договором і Регламентом.

2.3. Права Абонента.

2.3.1. Використовувати одержувані від Оператора Послуги для задоволення приватних потреб осіб, що проживають у місці установки Кінцевого обладнання. Заборонено використання Послуги для подальшого перепродажу, у тому числі в складі іншої послуги (встановлення радіо подовжувача для передання Послуг або здійснювати перепродаж послуги третім особам).

2.3.2. Одержувати Послугу відповідно до якісних характеристик, передбаченими в п. 2.2.2. Договору та Тарифами.

2.3.3. Безкоштовно одержувати інформацію про склад і обсяг надаваної йому Послуги в Абонентському відділі Оператора, а також на сайті: www.omm.od.ua (в Особовому кабінеті)

2.3.4. При наявності у Оператора технічної можливості (наявності в Тарифах відповідної послуги) замовити Послугу з обмеженням обсягу по певних умовах.

2.3.5. Оскаржувати дії Оператора, у передбаченому законодавством України порядку.

Порядок розгляду скарг та звернень споживачів розміщений в Абонентському відділі Оператора, а також на сайті: www.omm.od.ua

2.4. Обов'язки Абонента.

2.4.1. Забезпечити склад і технічний стан Кінцевого обладнання, що відповідає передбаченим Договором стандартам.

2.4.2. Оплатити Послугу у порядку передоплати за Період (Періоди), у якому (у які) він бажав би одержувати Послугу.

2.4.3. Контролювати стан Кінцевого обладнання, не допускати підключення до Абонентського обладнання інших пристроїв. Не провадити підключення інших споживачів (сусідів і т.п.) до Кінцевого обладнання шляхом встановлення розподільних, або підсилювальних пристроїв.

2.4.4. Самостійно організовувати режим використання Послуги, у тому числі обмеження для одержання Послуги неповнолітніми особами.

2.4.5. Забезпечити наявність ефективного противірусного захисту, установленого на Кінцевому обладнанні Абонента.

2.4.6. Вчасно (протягом 10 днів) сповістити Оператора про зміну даних, наданих Абонентом в ході приєднання до Договору.

2.4.7. Забезпечити заборону використання та захист від несанкційованого використання Кінцевого обладнання й Послуги для здійснення протиправних дій, або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони або охорони правопорядку.

2.4.8. Письмово надавати на запит Оператора інформацію про тип і модель пристроїв Кінцевого обладнання, використовуваного для одержання Послуги.

2.4.9. Не перешкоджати проведенню ремонтних і інших робіт, необхідних для обслуговування мережі Оператора.

3. Порядок приєднання до договору й порядок оплати Послуги.

1.1. Абонент самостійно приймає рішення щодо приєднання до Договору.

1.2. Абонент на момент укладання Договору ознайомився з Регламентом і Тарифами, розглядає норми, укладені в зазначених документах як норми Договору й зобов'язується їх виконувати.

1.3. Оператор, за наявності технічної можливості, надає Послугу всім дієздатним особам, що звернулося до нього, та приєдналися до Договору.

3.4. Для приєднання до Договору після підключення Кінцевого обладнання до мережі, або продовження терміну дії Договору на наступний Період (Періоди) Абонент виконує юридично значиму дію: здійснює оплату у порядку передплати шляхом безготівкового банківського переказу (платіжною інструкцією) на поточний рахунок (IBAN) Оператора, зазначений у розділі 6 цього Договору, або, за дорученням Оператора, на поточний рахунок (IBAN) його уповноваженої особи – фінансової/платіжної установи, реквізити якої доводяться до відома Абонента через Особовий кабінет/повідомлення/Сайт. При здійсненні переказу Абонент зазначає адресу розташування Кінцевого обладнання, ім’я Абонента та/або номер (ідентифікатор), що ідентифікує адресу підключення.

3.4.1. Розрахунки за цим Договором здійснюються виключно шляхом безготівкового банківського переказу. Оператор та його уповноважені особи не здійснюють приймання готівкових коштів та не приймають оплату із застосуванням електронних платіжних засобів (платіжних карток), у тому числі через POS-термінали, інтернет-еквайринг, платіжні посилання.

3.5. Порядок оплати – передплата. Для запобігання випадків відключення Абонента, Оператор рекомендує проводити оплату щомісяця за наступний місяць до останнього числа поточного місяця із обов’язковим зазначенням ідентифікатора Абонента.

3.6.Надмірно оплачені Абонентом гроші залишаються на особовому рахунку Абонента й використовуються при оплаті за наступний Період або, по письмовій заяві / по заявці, наданої Абонентом у Особовому кабінеті на сайті: omm.od.ua використовуються для замовлення додаткових послуг, або повертаються Абонентові в 30-ти денний строк з моменту надходження письмової заяви. У разі, якщо станом на момент

закінчення Періоду залишок грошей на особовому рахунку Абонента достатній для оплати у наступному Періоді вартості пакету Послуг, який використовувався Абонентом минулого Періоду та від Абонента не надходило заяв щодо відмови отримання Послуги у наступному Періоді, - сторони вважають, що Абонент висловив бажання отримувати Послугу у наступному Періоді. У момент початку наступного Періоду виконується списання грошей з особового рахунку Абонента.

3.7.Станом на 00.00 годин початку чергового Періоду Оператор здійснює списання вартості послуг у Періоді (якщо Абонентом замовлено декілька послуг) - пропорційно до ціни кожної з Послуг). Якщо залишок коштів на Особовому рахунку Абонента не вистачає для оплати всіх замовлених послуг – надання послуги Інтернет припиняється та Оператор списує кошти на оплату частини Періоду, на яку вистачає коштів. Сторони погоджуються, що у такому разі Абонент замовив надання Послуги у частини Періоду, на оплату якої достатньо залишку коштів на Особовому рахунку Абонента. У разі, якщо протягом Періоду Абонент здійснює поповнення коштів на власному Особовому рахунку, Оператор здійснює списання вартості Послуг за залишок Періоду

3.8 Банківський/платіжний документ (квитанція, платіжна інструкція, виписка банку тощо) є підтвердженням наявності між Абонентом і Оператором правовідносин відповідно до Публічного договору. Документи про оплату вартості Послуг мають зберігатися Абонентом протягом 3-х років. Спірні питання щодо наявності замовлення й оплати Послуг без надання таких документів не розглядаються...

4.Внесення змін в умови Договору, термін дії, порядок розірвання Договору.

1.4. Умови Договору, положення Тарифів або Регламенту можуть бути змінені з ініціативи Оператора, для чого Оператор зобов'язаний опублікувати відповідні зміни в Абонентському відділі та/або на сайті:omm.od.ua не менш, ніж за 7 днів до набрання змінами чинності.

1.5. Зміни в Тарифи набувають чинності з моменту початку наступного Періоду. Продовженням використання послуг після набрання чинності нової редакції Договору, Регламенту чи Тарифів Абонент підтверджує факт погодження нових умов надання послуги. У випадку, якщо Абонент вніс гроші на особовий рахунок, та, до початку Періоду не надав заяви на відмову отримання послуг по Договору, - сторони вважають, що Абонент висловив бажання отримувати послугу у наступному Періоді на нових узгоджених Абонентом умовах .

4.3.Абонент має право після внесення змін в умови Договору, - розірвати Договір без додаткових витрат, не приєднуючись до Договору на наступні Періоди

4.4.Якщо Абонент, після набрання чинності змін в Договір, продовжує використання Послуги й замовляє використання Послуги на наступні періоди, - сторони вважають такі дії Абоненту як прийняття змін в Договір без заперечень.

4.5.Договір діє з моменту приєднання до нього Абонента й до моменту закінчення останнього Періоду, надання Послуги в якому замовив (оплатив) Абонент.

4.6.Розрахунки Оператора з Абонентом у випадку розірвання Договору виконуються в загальному порядку повернення залишку передплати Абонента Оператором, передбаченому Договором.

5. Відповідальність сторін

5.1.Сторони за Договором несуть відповідальність згідно до законодавства України.

5.2.Абонент відповідає за сприяння підключенню до Кінцевого обладнання третіх осіб, що не є абонентами Оператора. Сприяння може виражатися як у дозволі проведення приєднання до Кінцевого обладнання, так і в неповідомленні Оператора про таке підключення.

5.3.У разі здійснення третіми особами протиправних дій із використанням Кінцевого обладнання Абонента (наприклад протиправні дії, для яких зловмисник використав доступ до мережі чи до мережі Інтернет, замовлений Абонентом), Оператор не несе відповідальність за таке протиправне використання та збитки Абонента, у тому числі, якщо таке сталося внаслідок невиконання Абонентом п.п. 2.4.3. та 5.2. Договору.

5.4.У випадку виявлення порушення, Оператор має право відключити Кінцеве обладнання Абонента від мережі й розірвати Абонентський договір, не повертаючи вартість залишку оплаченого Періоду. Вартість підключення не повертається у будь – якому випадку.

5.5.Розірвання договору не звільняє Абонента від зобов'язань перед Оператором по оплаті наданих послуг .

4. Інші умови. Реквізити Центрів по обслуговуванню абонентів Оператора.

4.1. Приєднуючись до даного Договору, Абонент, будучи співвласником приміщень загального користування й опорних конструкцій житлового будинку, надає Оператору право на використання цих приміщень і конструкцій, електричного й іншого обладнання призначеного для забезпечення потреб всіх власників квартир, а так само власників нежитлових приміщень, розміщених у житловому будинку, для розміщення електронного комунікаційного обладнання Оператора.

4.2. Телефони Центрів по обслуговуванню абонентів (Диспетчерська та Абонентська служби):

+38(097)140-50-50. До і після зазначеного часу вся інформація від абонентів приймається на автовідповідач.)

6.3. Телефони Центра технічної підтримки: +38(097)140-50-503(цілодобово)

6.4. Місцезнаходження Центрів по обслуговуванню абонентів:
Одеса, вул.Добровольців 18,(час роботи з 09 до 17)
6.5. Поштова адреса: 65009 м.Одеса, вул.Добровольців, 18
6.6. Електронна адреса: info@omm.od.ua

Реквізити Оператора
ТОВ "ТРК Реноме"
65076, м. Одеса, вул.Івана Фунтового буд. 27
IBAN UA933510050000026009228041700
в АТ УкрСиббанк МФО 351005
Код за ЄДРПОУ 22476921
платник єдиного податку

«Затверджено»
01жовтня 2025 року
Додаток до Публічного абонентського договору на надання послуг доступу до мережі Інтернет та постачання електронних комунікаційних мереж.

Регламент надання електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет та постачання електронних комунікаційних мереж.

1. Терміни.

1.1. Договір - Публічний абонентський договір надання електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг мережі Оператора, що включає в себе невід'ємні частини - Регламент і Тарифи. Договір укладається Абонентом та Оператором безпосередньо, або через агента Оператора.

1.2. Оператор – оператор електронних комунікацій, постачальник послуг електронних комунікаційних мереж, який за плату за договором, укладеним з Абонентом надає послуги доступу до мережі Інтернет та послуги мережі Оператора. Для спрощення процедури укладення Абонентом договорів Провайдером АВС, а також сплати за вказаним договором, - Оператор та Провайдер АВС уклали агентський договір, згідно до яких Оператор є агентом Провайдера АВС із всіма повноваженнями агента, у тому числі: представляти інтереси у спілкуванні з Абонентами, укладати Абонентські договори.

1.3. Провайдер аудіовізуальних сервісів, Провайдер АВС – Провайдер АВС, здатний надавати Абоненту АВС (аналоговий, цифровий, або змішаний телевізійний сигнал) у Точці підключення Провайдера АВС. За наявності у Оператора технічної можливості, Оператор на замовлення Абоненту може приймати до доставці Абоненту телевізійний сигнал декількох Провайдерів АВС. За замовчуванням, у якості Провайдера АВС сторонами погоджено .

1.4. Мережа Оператора, мережа – сукупність електронних комунікаційних пристроїв Оператора між Точкою підключення Абонента та головним обладнанням Оператора, а також Точкою підключення Провайдера АВС.

1.5. Послуга мережі Оператора, за текстом «Послуга» - електронна комунікаційна послуга, що полягає в забезпеченні зв'язку за обумовленою обраним Абонентом пакетом технологією та характеристиками: між Точкою підключення Абонента та Точкою підключення Провайдера АВС, інші електронні комунікаційні послуги, або інші послуги, передбачені Тарифами.

1.6. Кінцеве обладнання Абоненту, за текстом «Кінцеве обладнання», – сукупність обладнання Абонента, призначеного для передавання, розподілення та використання електронної комунікаційної послуги та розташованого у межах квартири (будинку) Абонента. Окремі елементи Кінцевого обладнання можуть бути розташовані й на проміжку між квартирою (будинком) Абонента та Точкою підключення Кінцевого обладнання Абонента.

1.7. Точка підключення Кінцевого обладнання Абонента, за текстом «Точка підключення Абонента», - для багатоквартирних будинків висотної забудови – порт комутатора Оператора у вандалозахищеному боксі, встановленому у будинку (на поверсі, секції будинку) Абонента, для будинків, розташованих у зоні приватної забудови, дачних кооперативів, - порт розподільного пристрою Оператора, зазначеного в технічних умовах підключення, виданих Абоненту Оператором (зазвичай, найближчий до місцезнаходження Абонента вандалозахищений бокс, встановлений на опорі електропередач).

1.8. Точка підключення Провайдера АВС – порт оптичного передавача головної станції Провайдера АВС, розташованої за адресою, згідно до Ліцензії Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення або реєстраційними даними Провайдера АВС.

1.9. Територія розповсюдження мереж Оператора – м. Одеса та Одеська обл..

1.10. Період – календарна доба з 00.00 по 24.00. Оператор у тарифах зазначає вартість послуг за календарний місяць, яка розраховується за формулою: місячна вартість = добова вартість х 365/12.

2. Вимоги до обладнання й порядок підключення обладнання.

2.1. Одержання Послуги може здійснюватися за допомогою обладнання, що відповідає ДЕРЖСТАНДАРТ ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 і сертифіковане вповноваженим органом на предмет відповідності цьому ДЕРЖСТАНДАРТ.

2.2. Для одержання Послуги Абонент за власний рахунок має побудувати та налагодити у відповідності до наявних стандартів Кінцеве обладнання та надати можливість проведення до Точки підключення Кінцевого обладнання Абонента кабелю Оператора, а також можливість відвідування на запит співробітниками Оператора приміщення, де розташована Точка підключення. Відповідність Кінцевого обладнання стандартам може бути перевірена Оператором за рахунок Абонента.

2.3. Мінімальні вимоги для Кінцевого обладнання Абонента, необхідні для отримання Послуги, полягають у наступному:-

2.4. Після підготовки Кінцевого обладнання до підключення Абонент замовляє Оператору послугу підключення Кінцевого обладнання до мережі Оператора. До складу послуги підключення входить перевірка Кінцевого обладнання на предмет відповідності стандартам мережі Оператора. Час виконання послуги підключення погоджується Абонентом з Диспетчерською службою Оператора. Абонент при наданні послуги підключення повинен забезпечити доступ співробітників Оператора до елементів Кінцевого обладнання. У випадку невідповідності Кінцевого обладнання стандартам мережі, - Оператор відмовляє в

підключенні, пропонуючи міри щодо приведення обладнання у відповідність до стандартів. У випадку відповідності Кінцевого обладнання стандартам мережі - Оператор підключає Кінцеве обладнання до мережі.

2.5. У випадку тимчасового відключення Кінцевого обладнання від мережі, виконаного у зв'язку із заявою Абонента про тимчасове відключення або внаслідок неприєднання Абонента до Договору в черговий Період, - підключення може бути виконане Оператором без перевірки Кінцевого обладнання.

2.6. Якщо буде потреба підключення Кінцевого обладнання Абонента в будинку, у якому не встановлена мережа Оператора й відсутності в Оператора можливості провести в будинок свою мережу самостійно, - Оператор має право видати Абоненту Технічні умови підключення, указавши в них місце розташування найближчого пристрою мережі Оператора, до якого може бути підключене Кінцеве обладнання Абонента, а також параметри й принципову схему частини Кінцевого обладнання між портом розподільного пристрою Оператора й Кінцевим обладнанням у будинку Абонента.

2.7. Абонент має право за свій рахунок, на підставі Технічних умов побудувати відповідне Кінцеве обладнання до найближчого пристрою мережі Оператора, після чого Оператор зобов'язаний зробити підключення Кінцевого обладнання Абонента на загальних підставах. Побудоване Абонентом самостійно Кінцеве обладнання повинно відповідати передбаченим для Кінцевого обладнання стандартам і залишається у власності Абонента.

2.8. Абонент не має права встановлювати будь – які розподільчі пристрої (комутатори, таке інше) на ділянці кабелю Оператора до Точки підключення. Встановлення сертифікованого обладнання, що дозволяє розподіл трафіку після Точки підключення не забороняється та виконується на власний розсуд Абонента.

2.9. Точка підключення повинна бути розміщена в місці, доступному на запит співробітникам Оператора. У випадку якщо в результаті реконструкції приміщення, чи заборони власника приміщення на інспектування Точки підключення, вона опинилася в приміщенні, недоступному для доступу на запит співробітника Оператора, - обладнання Абонента може бути відключено й Точка підключення повинна бути перенесена в доступну на запит частину приміщення Абонента за рахунок Абонента.

3. Порядок надання Послуги.

3.1. Оператор зобов'язаний почати надання Послуги протягом однієї доби з моменту приєднання Абонента до Договору, при наявності виконаного підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі Оператора.

3.2. Послуга надається безперервно з моменту початку надання Послуги до закінчення останнього Періоду, надання послуги в якому замовлено Абонентом. Перерви можуть бути зроблені тільки у випадку усунення несправностей мережі або необхідності проведення профілактичних робіт.

3.3. Послуги відповідно до Договору можуть надаватися Оператором та споживатися, як безпосередньо Абонентом, так і третіми особами, які постійно чи тимчасово мешкають у приміщенні (будинку), адреса якого вказана Абонентом у якості адреси надання послуг за Договором.

3.4. Оператор має право проводити профілактичні роботи на мережі, під час виконання яких Послуга надаватися не буде. Тривалість профілактичних робіт не може перевищувати 24 годин і вони можуть проводитися не частіше 1 раз на місяць. Інформація про проведення профілактичних робіт повинна бути розміщена в Абонентських відділах Оператору, або на сайті omm.od.ua не пізніше, ніж за добу до початку проведення профілактичних робіт.

3.5. У випадку використання Абонентом у складі Кінцевого обладнання пристрою, що має мережевий ідентифікатор, при первинному підключенні Оператор реєструє ідентифікатор пристрою. У випадку заміни такого пристрою, Абонент зобов'язаний самостійно зв'язатися з Технічною службою Оператора безпосередньо чи через Провайдера й надати ідентифікатор пристрою, встановленого замість зареєстрованого раніше, або за вказівками співробітника Технічної служби виконати дії, за допомогою яких можна буде дистанційно ідентифікувати пристрій.

3.6. Абонент має право використовувати власні пристрої виміру обсягу наданої йому Послуги. Пристрій виміру повинен мати сертифікат відповідності, виданий органом сертифікації й метрології. Результати вимірів будуть застосовуватися у випадку забезпечення неможливості використання Послуги без обліку пристрою Абонента, засвідченої спільним актом Абонента й Оператора.

3.7. На запит Абонента, із вказівкою конкретної моделі Кінцевого обладнання й бажаної Послуги, Оператор зобов'язаний надати Абоненту інформацію про обладнання (у вигляді переліку), сертифікованого для використання в ході одержання Послуги, а також про можливість використання зазначеної моделі Кінцевого обладнання в мережі.

3.8. У випадку ненадання замовленої Абонентом Послуги, надання Послуги неналежної якості, надання не замовленої Абонентом Послуги, відмови Абонента від замовленої Послуги (дострокового розірвання Договору), - гроші за надання Послуги з моменту закінчення надання Послуги не стягуються, а оплачені гроші - зараховуються на Особовий рахунок і можуть бути повернуті Абоненту в порядку, передбаченому Договором для повернення невикористаної передоплати.

3.9. У випадку, якщо припинення надання Послуги було виконане шляхом відключення Кінцевого обладнання Абонента від мережі, повторне підключення Кінцевого обладнання здійснюється після надання Оператору заяви, повного погашення заборгованості, замовлення й оплати послуги підключення (перевірки обладнання на відповідність стандартам мережі) відповідно до тарифів Оператора.

3.10. У випадку скасування Оператором з технічних або організаційних підстав певного пакету Послуг, Абонент має бути сповіщений про це у порядку п. 4.1. Договору та має можливість здійснити права, передбачені п.п. 4.2. – 4.4. Договору.

3.11. У разі наявності у Абонента бажання змінити Оператора на іншого постачальника Послуг, Абонент зобов'язаний звернутися до Оператора із заявою про це, вказавши бажаного постачальника Послуг та бажану дату заміни постачальника, після чого Оператор має звернутися до такого постачальника із питання виявлення технічної можливості безперервного переходу та здійснити такий перехід або надати Абоненту повідомлення щодо неможливості (альтернатив) здійснення безперервного переходу.

4. Порядок приєднання до Договору й порядок оплати Послуги.

4.1. Абонент має право замовити надання Послуг у декількох наступних Періодах, для чого він у порядку п. 3.4. Договору вносить суму, рівну або більшу вартості Послуг у Періодах, які їм замовляються. Із внесеної суми буде оплачений поточний Період надання Послуги, а залишок буде зберігатися на Особовому рахунку Абонента у вигляді передоплати. У цьому випадку, сторони вважають, що своїми діями Абонент підтверджує свій намір і бажання приєднатися до Договору й одержувати Послугу на послідовну кількість Періодів, на оплату вартості послуг у які вистачить залишку передплати, зарахованої на Особовому рахунку. На початку кожного наступного Періоду з Особового рахунка Абонента буде списуватися вартість послуг у наступному Періоді. Абонент має право до початку кожного з Періодів відмовитися від приєднання до Договору на черговий Період.

4.2. Оплата (передоплата) вноситься Абонентом за власним бажанням та ініціативою. Абонент, приєднуючись до Договору відмовляється від обов'язкового отримання від Оператора рахунків перед початком кожного Періоду, втім, Оператор має право надсилати Абоненту повідомлення із рекомендаціями провести передоплату Послуг.

4.3. При першому приєднанні до Договору, адресі одержання Послуги, названої Абонентом, привласнюється Ідентифікатор (комбінація цифр) який, надалі, буде використовуватися при організації обліку наданих послуг і отриманих оплат і здійсненні оплат Абонентом за допомогою систем моментальних платежів. Також, Абоненту надається пароль доступу в Особовий кабінет.

4.4. Особовий кабінет – розділ на сайті omm.od.ua , де Абоненту, який виконав ідентифікацію за допомогою Ідентифікатора та пароля, надається можливість керування переліком послуг, замовлення додаткових послуг, розпорядження залишком грошей на Особовому рахунку.

4.5. Кожний Абонент має доступ до Особового кабінету – розділу на сайті omm.od.ua, де Абоненту, який виконав ідентифікацію за допомогою Ідентифікатора та пароля, надається можливість керування переліком послуг, замовлення додаткових послуг, розпорядження залишком грошей на Особовому рахунку. Сторони розглядають команди, надані Оператору у ході користування Особовим кабінетом безумовним проявом волі Абонента на внесення певних змін до переліку Послуг за Договором.

4.6. Абонент має право одержати від Оператора залишок передоплати, врахованої на Особовому рахунку протягом 30 днів з моменту надання відповідної заяви, а також за умови реєстрації його даних у базі персональних даних Оператора й надання Абонентом копії цивільного паспорта й копії довідки про присвоєння ідентифікаційного коду.

4.7. При приєднанні до Договору Абонент має право зареєструватися у Оператора з метою організації його обслуговування, обліку наданих послуг і отриманих оплат, для здійснення можливості повернення залишку грошей на Особовому рахунку.

4.8. Для реєстрації Абонент особисто подає Оператору письмову заяву про реєстрацію, що містить наступні дані: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, ідентифікаційний код, серія й номер паспорта, абонентський ідентифікатор, привласнений йому при підключенні до мережі.

4.9. Якщо Абонент не бажає реєструватися, він повинен указати Оператору мінімально необхідні дані для організації обліку наданих послуг і здійсненних оплат:

- Адреса, за якою підключений Кінцевий пристрій Абонента до електронної комунікаційної мережі Оператора;
- Прізвище й ініціали, або псевдонім Абонента (спосіб звернення);

4.10. Абонент, надаючи ці дані при укладанні Договору, дає Оператору право використовувати їх для організації власного обліку, а також передавати ці дані для використання підрядниками Оператора.

4.11. Оператор гарантує захист інформації Абонента відповідно до діючого законодавства.

4.12. Розрахунки за Договором здійснюються виключно у безготівковій формі шляхом банківського переказу на поточний рахунок (IBAN) Оператора або, за дорученням Оператора, на поточний рахунок (IBAN) його уповноваженої особи. Приймання готівки та оплата із застосуванням платіжних карток/еквайрингу в межах цього Договору не застосовуються.

5. Припинення й припинення надання Послуги.

5.1. Припинення надання Послуги можливе у випадку закінчення Періоду, на який була замовлена Послуга, або у випадку замовлення додаткової послуги по тимчасовому призупиненню надання Послуги.

5.2. Скорочення обсягу надання Послуги можливо з початку наступного Періоду за умови обрання Абонентом Пакета Послуг, що передбачає менший обсяг послуги, порівняно з Пакетом Послуг, надання якого було замовлено в попередньому Періоді. Кінцеве обладнання Абонента може бути відключене в будь-який момент після закінчення надання Послуги.

5.3. Оператор може призупинити надання Послуги на термін дії таких обставин: у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного або воєнного стану. У випадку, якщо описані обставини тривають більше одного місяця, - Оператор має право розірвати Договір.

5.4. У випадку виявлення невідповідності Кінцевого обладнання передбаченим Договором стандартам, або виявлення використання Абонентом несертифікованого Кінцевого обладнання, - Оператор має право розірвати Договір і, у випадку нанесення Кінцевим обладнанням збитку пристроям мережі Оператора або третіх осіб, - стягнути з Абонента компенсацію за нанесений збиток у повному обсязі.

5.5. У випадку Аварії мережі Оператор зобов'язаний негайно почати дії з усунення аварії, а також протягом доби розмістити в Абонентських відділах і на сайті omm.od.ua інформацію про строки усунення аварії.

5.6. У випадку, якщо усунення неполадок у наданні Послуги зайняло у Оператора більше 24 годин, - Абонент звільняється від сплати абонентської плати на період з моменту надходження заявки Абонента до моменту поновлення надання Послуги (вартість Послуги в зазначеному періоді зараховується на Особовий рахунок).

5.7. Оператор у строк, передбачений для внесення змін у Договір, має право розірвати договір, у тому числі у зв'язку із припиненням терміну дії Ліцензій, інших дозвільних документів, припинення діяльності як суб'єкта господарювання.

5.8. Абонент має право розірвати Договір, письмово попередивши Оператора про свій намір не менш ніж за одну добу до бажаної дати розірвання.

6. Відповідальність сторін і звільнення від відповідальності.

6.1. Абонент відповідає за збиток, нанесений обладнанню, інформації Оператора й третіх осіб неправомірними діями Абонента.

6.2. Абонент та Оператор несуть відповідальність, згідно до Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

6.3. Оператор повністю звільняється від відповідальності за дії Абонента (третіх осіб з використанням Кінцевого обладнання Абонента) із використанням Послуги відносно третіх осіб.

6.4. У випадку припинення надання Послуги понад обумовлені Договором припустимі перерви, - Абонент має право звернутися до Оператора з письмовою заявою про проведення перерахунку вартості Послуг.

6.5. Оператор у разі ненадання Послуг Абоненту компенсує шкоду у порядку та у випадках, передбачених ЗУ «Про електронні комунікації».

6.6. Оператор не несе відповідальності перед Абонентом за невиконання зобов'язань за Договором у випадку наявності обставин, що виникли поза волею Оператора, які не можна було передбачати або запобігти, включаючи:

6.6.1. Землетруси, повені, урагани, пожежі й інші стихійні лиха, порушення в роботі систем електропостачання житлових будинків і районів міста, що привели до порушення роботи електронної комунікаційної мережі, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором.

6.6.2. Громадські зворушення, війна, блокада.

6.6.3. Набрання чинності нормативних актів, що обмежують діяльність Оператора з надання послуг.

7. Порядок усунення неполадок при наданні Послуги.

7.1. У випадку припинення одержання Послуги в належній якості Абонент зобов'язаний звернутися до Оператора по телефонам Абонентської або/та Технічної служби, або в Абонентський відділ Оператора із заявою. В зверненні Абонент зобов'язаний вказати: Назву пакету замовлених в поточному Періоді у Оператора Послуг, місце розташування Кінцевого обладнання та/або ідентифікатор Абонента, характер неполадок.

7.2. Співробітник Абонентської чи Технічної служби має право попросити Абонента виконати дії з Кінцевим обладнанням Абонента, якщо буде мати підстави вважати, що причиною неполадки є технічний стан, або налаштування Кінцевого обладнання.

7.3. У випадку, якщо несправність не може бути усунута дистанційно, співробітник Абонентської чи Технічної служби Оператора зобов'язаний прийняти від Абонента заявку на усунення несправності.

7.4. Оператор, за наявності технічної можливості, зобов'язаний виконати заявку й усунути неполадки мережі протягом 24 годин з моменту одержання заявки. У разі неможливості своєчасного усунення неполадки, Оператор протягом зазначеного строку сповіщає Абонента про строки усунення неполадки. Абонентська плата за весь строк перевищення строку усунення неполадок – не стягується.

7.5. Не є припиненням надання Послуги неполадки, викликані технічним станом або налаштуванням Кінцевого обладнання, особливо, якщо стан налаштувань обладнання був змінений внаслідок дій Абонента, або інших осіб з відома або при сприянні Абонента.

7.6. У випадку, якщо буде об'єктивно виявлено, що неполадки в наданні Послуги, про які подавав заявку Абонент були наслідком несправності Кінцевого обладнання Абонента, - Кінцеве обладнання Абонента повинне бути виправлене (налаштоване) за рахунок Абонента, а виклик співробітників Оператора Абонент зобов'язаний оплатити відповідно до Тарифів.

8. Інші умови.

8.1. Договір укладений відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» і «Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг», затверджених ПКМУ № 761 від 25.06.2025 року у поточній редакції.

Сторони, у випадку виникнення розбіжностей у ході виконання Договору, мають право звернутися один до одного для вирішення претензій, а у випадку неможливості рішення питань у ході переговорів - у суд за місцем перебування відповідача. Абонент вправі (у тому числі у разі постійної або регулярно повторюваної невідповідності між фактичними та заявленими Договором характеристиками надання Послуги) звернутися із скаргою до Держпродспоживслужби (https://dpss.gov.ua/) або до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв`язку (https://nkek.gov.ua/).

8.2. Оператор зобов'язаний розглянути звернення Абонента в строк, передбачений у Законі України «Про звернення громадян».

8.3. Послуги згідно до Договору можуть споживатися Абонентами із інвалідністю із урахуванням об’єктивних обмежень можливостей Абонента.

8.4. Швидкість передачі даних, згідно до тарифів, може бути гарантована Оператором виключно у зоні власного контролю. Швидкість передачі даних певних серверів (місць розташування контенту), обумовлена технічними характеристиками таких серверів та мереж між ними та місцем підключення мережі Оператора.

8.5. Оператор пропонує Абоненту здійснювати контроль за отриманням Послуг за якістю.

8.6. Абонент, приєднуючись до Договору, заздалегідь розуміє та приймає те, що фактичне невикористання Абонентом Послуги протягом Періоду буде у подальшому прийматися сторонами як різновид споживання Послуги і не стане у подальшому підставою для претензій з боку Абонента щодо повернення вартості Послуг у Періоді з підстав фактичного їх не споживання Абонентом (небажання, нездатності споживати). У разі, якщо Абонент передбачує неможливість споживання Послуги у Періоді (Періодах), абонент має у порядку п. 5.2. Регламенту замовити припинення надання Послуги.

8.7. У випадку, якщо законодавством передбачені пільги в оплаті або одержанні Послуги - такі пільги діють із моменту звернення Абонента до Оператора із заявою про використання таких пільг і надання Оператору документів, що підтверджують право Абонента на використання пільг.

8.8. У разі впровадження Оператором Акційних (тимчасових) тарифних пропозицій на певні пакети Послуг, Оператор має оприлюднити такі пропозиції у порядку п. 4.1. Договору. У Акційній пропозиції зазначаються всі умови отримання Послуг на спеціальних умовах (часові, територіальні обмеження, інші умови). Після закінчення строку дії пропозицій, з початку наступного після дати закінчення акції Періоду, Послуги Абонента тарифікуються за тарифним пакетом, зазначеним у умовах Акційних тарифних пропозицій. Попередженням про закінчення дії Акційної пропозиції є публікація умов, що містить дату закінчення.

8.9. Абонент, приєднуючись до Договору, гарантує наявність згоди власника (співвласників) приміщення, у якому встановлене Кінцеве обладнання на підключення Кінцевого обладнання до мережі Оператора.

8.10. Абонент, приєднуючись до Договору дає Оператору згоду на внесення, використання, зберігання й знищення даних, наданих Абонентом у ході приєднання до Договору, у тому числі даних, що є Персональними даними (таких, які можуть бути віднесені до Персональних даних) у розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

8.11. Абонент має право звернутися до Оператора із заявою про повне або часткове виключення персональних даних Абонента, раніше наданих Абонентом, з баз даних Оператору.

8.12. Співробітники Оператора, або співробітники підрядників Оператора при проведенні дій по підключенню Кінцевого обладнання, або при виконанні інших контактів з Абонентом зобов'язані пред'явити посвідчення співробітника з фотографією співробітника, скріплене печаткою (за наявності печатки в обігу).