

**Загальні умови та положення про порядок надання телекомунікаційних послуг
Товариством з обмеженою відповідальністю «Телекомунікаційна компанія «НЕОН»**

1. Загальні положення.

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

1.2. Загальні Умови визначають основні правила та порядок надання Товариством з обмеженою відповідальністю «Телекомунікаційна компанія «НЕОН» (далі – НЕОН) телекомунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з телекомунікаційними послугами (далі – Послуги). Загальні Умови регулюють:

- відносини між НЕОН та Абонентом;
- права та обов'язки сторін;
- порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та/або Додатків/Угод до Договору, та/або Додаткових угод до Договору;
- подальшого абонентського обслуговування;
- порядок розрахунків;
- відповідальність сторін тощо.

НЕОН у відносинах з Абонентом за Договором може виступати як Оператор або Виконавець, а Абонент – відповідно як Абонент або Корпоративний Абонент або Замовник.

1.3. Замовляючи та/або отримуючи Послуги від НЕОН, Абонент (фізична особа) автоматично погоджується з повним та беззаперечним прийняттям цих Загальних Умов, положень Договору та всіх Додатків, що є їх невід'ємною складовою частиною Договору. З дати укладення Сторонами Договору ці Загальні Умови стають невід'ємною складовою частиною такого Договору та є обов'язковими для НЕОН та Абонента (фізичної особи).

Існуючі Абоненти, які продовжують замовляти телекомунікаційні послуги, збільшувати та/або зменшувати їх перелік, змінювати тариф (тарифний план) та/або продовжують користуватися телекомунікаційними послугами НЕОН після набрання чинності цими Загальними Умовами, а також сплачують рахунки за надані телекомунікаційні послуги цим самим підтверджують про ознайомлення та надання згоди з цими Загальними Умовами і беруть зобов'язань щодо виконання умов укладеного Договору та цих Загальних Умов.

Для Корпоративного Абонента ці Загальні Умови стають невід'ємною складовою частиною Договору та є обов'язковими для виконання, дотримання їх вимог, у випадку коли інше не зазначено у Договорі. Корпоративний Абонент письмово погоджується з повним та беззаперечним прийняттям цих Загальних Умов при підписанні Договору, якщо інше не передбачено у тексті Договору.

1.4. Загальні Умови встановлюються та/або змінюються НЕОН в односторонньому порядку. НЕОН має право самостійно змінювати текст цих Загальних Умов. При внесенні змін до Загальних Умов, НЕОН розміщує повідомлення про такі зміни на офіційних веб-сайтах НЕОН:

- на головному сайті: <http://www.neon.mk.ua>
- на сайті угоди: <http://ugoda.neon.mk.ua>

Загальні Умови, зміни та/або доповнення до них затверджуються наказом НЕОН та набирають чинності через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті НЕОН. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Загальних Умов, цін/тарифів (тарифних планів)/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до чинного законодавства України та цих Загальних Умов. Загальні Умови, зміни та/або доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів НЕОН, на веб-сайті НЕОН. Ці Загальні Умови надаються у паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

1.5. НЕОН декларує, що за рішенням НКРЗІ від 27.05.2020 року №1335 його включено до Реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій.

2. Терміни та визначення.

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

Абонент – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах Договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі НЕОН. За Договором Абонент може виступати як Абонент, або Корпоративний Абонент, або Замовник.

Абонентна плата – фіксований платіж, який може встановлювати НЕОН для Абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання телекомунікаційних послуг.

Абонентська лінія зв'язку (абонентська проводка) – частина лінії зв'язку від кінцевого обладнання Абонента до найближчого кінцевого пристрою розподільної частини лінії зв'язку Оператора (розподільчої коробки, кабельного ящика, оптичної муфти тощо).

Абонентський канал передачі даних – передача сигналу в взаємно протилежних напрямках між обладнанням Оператора і кінцевим обладнанням, в якому використовується абонентська лінія зв'язку.

Автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система) – сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги для Абонентів тощо.

Договір – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Абонентом та НЕОН, незалежно від форми (передбаченої чинним законодавством України), порядку та способу укладання, за яким НЕОН зобов'язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договір може бути укладений як у письмовій формі, так може укладатись шляхом вираження волі сторін за допомогою телетайпного, електронного та/або іншого технічного засобу зв'язку, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору (за згодою Абонента) за допомогою електронного та/або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований НЕОН).

Додаткова угода – невід'ємна частина Договору, яка повинна бути укладена у тій же формі, що й Договір. Додаткові угоди можуть доповнювати, змінювати та/або скасовувати окремі положення основного Договору.

Додаток/Угода – це невід'ємна частина Договору, який/яка є доповненням до основного документу.

Доступність Послуг – можливість Абонента отримувати послуги відповідно до рівня якості та технічних характеристик.

Зациклення трафіку – навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку.

Зловмисні виклики – поодинокі, повторювані або масові з'єднання, в тому числі з телефонними номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб Оператора, а також надсилання повідомлень про проведення акцій, розіграшів, конкурсів, надання послуг, продуктів, товарів, які не замовлялися, повідомлень із пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від Оператора, які неможливо зупинити і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода споживачеві та/або Операторові.

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

Замовник – це органи державної влади, органи місцевого самоврядування та органи соціального страхування, а також юридичні особи (підприємства, установи, організації) та їх об'єднання, які забезпечують потреби держави або територіальної громади, якщо така діяльність не здійснюється на промисловій чи комерційній основі, за наявності однієї з таких ознак: юридична особа є розпорядником, одержувачем бюджетних коштів; органи державної влади чи органи місцевого самоврядування або інші замовники володіють більшістю голосів у вищому органі управління юридичної особи; у статутному капіталі юридичної особи державна або комунальна частка акцій (часток, паїв) перевищує 50 відсотків.

Кінцеве обладнання – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення Абоненту доступу до телекомунікаційних послуг НЕОН.

Корпоративний Абонент – це юридична особа, яка замовляє та/або отримує послуги НЕОН.

Мережевий ідентифікатор Абонента – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню Абонента в телекомунікаційній мережі НЕОН чи Інтернеті.

Наступна (кредитна) оплата – здійснення Абонентом розрахунків за отримані телекомунікаційні послуги, надані НЕОН, після закінчення розрахункового періоду.

Недоступність Послуг – неможливість Абонента отримувати послуги відповідно до рівня якості послуг та технічних характеристик внаслідок відсутності Доступності Послуг. Не вважається Недоступністю Послуг припинення/скорочення переліку Послуг Оператором з підстав та в порядку, що передбачені цими Загальними Умовами.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж – дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової телефонії; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; зациклення трафіку; DoS-attack;

Особистий кабінет – web-сторінка Оператора має DNS запис **stat.neon.mk.ua**, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, сторінка містить набір елементів інтерфейсу користувача.

Особовий рахунок Абонента – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків НЕОН на підставі укладеного Договору.

Обладнання – телекомунікаційне обладнання Оператора, яке у разі необхідності встановлюється Оператором для Абонента та передається Абоненту за Актом приймання-передачі.

Офіційні веб-сайти НЕОН:

- **Головний сайт**, що має DNS запис **www.neon.mk.ua**

- **Сайт угоди**, що має DNS запис **ugoda.neon.mk.ua**

Попередня (авансова) оплата – внесення Абонентом плати за телекомунікаційні послуги до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором, в розмірі не менш як розмір плати за попередній розрахунковий період.

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

Послуги – телекомунікаційні послуги, які надаються НЕОН на підставі укладеного Договору з Абонентом, та визначені в Замовлені(нях) на послуги.

Припинення надання послуг (послуги) – остаточне припинення НЕОН надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії чи зміни умов Договору в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених чинним законодавством України.

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

Планові роботи – планові профілактичні (регламентні) роботи та роботи з модернізації телекомунікаційної мережі НЕОН, які проводяться на умовах та в порядку встановлених чинним законодавством України для належного рівня якості Послуг.

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

Рефайл – зміна виду трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою.

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

Роботи – роботи з організації та підключення Послуг, замовлених Абонентом.

Скорочення переліку послуг – зупинення надання НЕОН послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених цими Умовами, умовами Договору та чинним законодавством України із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентом.

Спам – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве обладнання Абонента, крім повідомлень НЕОН щодо надання Послуг або органів державної влади у випадках передбачених законодавством.

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

Тарифи та/або тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту/Споживачу НЕОН щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

Трафік – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що

передаються за допомогою технічних засобів Операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу телекомунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку.

Точка демаркації – точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при створенні абонентської лінії зв'язку, якою є точка комутованого доступу або оптична з'єднувальна муфта з яких здійснюється підключення приміщення Абонента.

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

DNS (Domain Name System) – служба імен доменів – механізм, що використовується в мережі Інтернет та встановлює відповідність між чисельними IP-адресами та текстовими іменами.

DoS-attack (Denial of Service, відмова в обслуговуванні) – відмова в обслуговуванні кінцевого обладнання абонента через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена.

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

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

3. Укладання договорів.

3.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору та замовлених Абонентом Послуг.

3.2. Договір укладається на строк з чітко зазначеною датою початку дії Договору та припинення, або до настання певної події (отримання однією із сторін письмової заяви про припинення дії Договору та/або про відмову від отримання Послуг, тощо).

3.3. Для укладення Договору в письмовій формі Споживач може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів, передбачений п.3.6 або п.3.7 цих Загальних Умов.

3.4. Перед укладенням Договору Замовник повинен ознайомитись про:

- зміст цих Загальних Умов;
- найменування НЕОН, його місцезнаходження, державну реєстрацію, місцезнаходження та режим роботи його сервісних служб та пунктів продажу послуг;
- включення Оператора, провайдера до реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій;
- номер та строк дії ліцензії у випадках, встановлених Законами України “Про телекомунікації”;
- основні характеристики Послуг;
- вартість, включаючи плату за Послуги/Роботи, та умови їх оплати;
- встановлені відповідно до законодавства значення показників якості послуг, що надаються НЕОН;
- перелік Послуг, що надаються, умови їх надання та виконання договору;
- період прийняття пропозицій;
- порядок розірвання договору, зміни умов надання, скорочення переліку Послуг та припинення їх надання.

3.5. Визначена у п.3.4 інформація оприлюднена на веб-сайті НЕОН.

3.6. Укладання договорів з юридичними особами

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

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється абонентська лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- згоду орендодавця на прокладення телекомунікацій та встановлення підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- витяг з реєстру платників ПДВ;
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності та/або копію довіреності на уповноваженого представника);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – довідки (відомості)/витяги про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України/Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;

- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності);

- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

3.6.2. Юридичні особи повинні надати інформацію про фактичну адресу місцезнаходження з метою своєчасного отримання рахунків за надані Послуги, номер контактного телефону (не лише фіксований), e-mail та іншу інформацію для можливості зв'язку. Передбачені документи при укладанні Договору надаються Абонентом в оригіналі для перевірки представником НЕОН в їх справжності та зняття відповідних копій. У разі неможливості надати оригінали – належним чином засвідчені копії.

3.6.3. Після підписання уповноваженими представниками один примірник Договору залишається в НЕОН, другий – передається Абоненту.

3.7. Укладання договорів з фізичними особами.

3.7.1. Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- державний паспорт (для громадян України, які досягли 18 років);

- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);

- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (державний паспорт в такому випадку повинен бути з відміткою про реєстрацію місця проживання за адресою підключення);

- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

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

3.7.3. Фізичні особи повинні надати інформацію про номер контактного телефону (не лише фіксований) та іншу інформацію для можливості зв'язку.

4. Права та обов'язки сторін.

4.1. НЕОН має право:

4.1.1. Самостійно визначати перелік Послуг.

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

4.1.3. Припинити надання Послуг згідно з розділом 7 «Скорочення або припинення надання Послуг, відновлення Послуг, припинення дії Договору» цих Загальних Умов.

4.1.4. Припиняти надання Послуг та/або блокувати доступ до Інтернет-ресурсів та/або встановлювати інші обмеження користування такими ресурсами, які заборонені законодавством, без повідомлення Абонента.

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

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі НЕОН в зазначених Споживачем місцях;

- втрати технічної можливості для продовження надання Послуг або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, виконання яких унеможливує надання Послуг (ненадання Послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі);

- простроченої заборгованості Абонента перед НЕОН за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;

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

- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених розділом 3 «Укладання договорів» цих Загальних Умов та іншими актами чинного законодавства.

4.1.6. У разі виявлення нетипового навантаження на телекомунікаційну мережу Оператора, спричиненого Абонентом, вірусними програмами або порушенням роботи кінцевого обладнання, Оператор має право обмежити обсяг Послуг, які він надає Абоненту до з'ясування обставин, що викликали нетипове

навантаження на телекомунікаційну мережу або появу нетипового трафіку та призупинити надання телекомунікаційної послуги.

4.1.7. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг або у разі недостатності коштів на особовому рахунку Абонента на дату початку Розрахункового періоду у строк, визначений у розділі 6 «Порядок розрахунків за надані Послуги» та п.п. 7.2.3 цих Загальних Умов, вживати до нього один або декілька з таких заходів:

- скоротити перелік Послуг або припинити їх без повідомлення Абонента у разі недостатності коштів на особовому рахунку Абонента на дату початку Розрахункового періоду при умові отримання Абонентом Послуг на умовах попередньої (авансової) оплати;

- припинити технічну підтримку абонентської лінії і порту включення Абонента;

- припинити програмний моніторинг стану кінцевого обладнання Абонента;

- відключити абонентську лінію зв'язку Абонента від телекомунікацій НЕОН;

- списати заборгованість Абонента шляхом здійснення взаємозаліку між Абонентом та НЕОН зарахуванням зустрічних вимог за іншими договорами між цими ж сторонами.

4.1.8. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, виконання яких унеможливує надання Послуг (ненадання Послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі), стихійного лиха до ліквідації їх наслідків.

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

4.1.10. Встановлювати додаткове обладнання за адресом організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю НЕОН. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та/або Додатковими угодами.

4.1.11. Перевіряти наявність сертифіката відповідності кінцевого обладнання, що є власністю Абонента, призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4.1.12. У разі неможливості забезпечити Послуги за замовленими Абонентом параметрами, надати Послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифу (тарифного плану).

4.1.13. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності НЕОН, становить 512 Кбіт/с, якщо інше не передбачено окремими додатками або розділами до Договору. Максимальну швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності НЕОН, визначено умовами замовленого Абонентом тарифу (тарифного плану).

4.1.14. НЕОН має інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.2. НЕОН зобов'язаний:

4.2.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та згідно з цими Загальними Умовами, Договором, Додатками, Додатковими угодами та тарифами (тарифними планами).

4.2.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, окрім тих, доступ до яких заборонено та/або обмежено чинним законодавством України.

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

4.2.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та Договору. Значення показників якості, які підлягають обов'язковому оприлюдненню за рішенням НКРЗІ, наведено на веб-сайті НЕОН.

4.2.5. У разі припинення дії Договору здійснювати повернення позитивного залишку коштів, що наявний на особовому рахунку Абонента, на дату припинення дії Договору, відповідно до вимог чинного законодавства України та згідно внутрішніх процедур Оператора та п. 7.3.4.

4.2.6. Надавати Абоненту інформацію про тарифи (тарифні плани), ці Загальні Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію.

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

4.2.8. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за письмовою заявою Абонента згідно з технічними можливостями НЕОН.

4.2.9. Інформувати Абонента через інформаційно-довідкові служби, сервісні служби, на веб-сайті НЕОН, у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів НЕОН або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:

- виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

- скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, виконання яких унеможливує надання Послуг (ненадання Послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі), та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом 1 (однієї) доби.

4.2.10. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, тарифів (тарифних планів) на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: у місцях продажу телекомунікаційних Послуг та обслуговування Споживачів НЕОН, на веб-сайті НЕОН, через інформаційно-довідкові служби, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги, які затверджує НКРЗІ, НЕОН застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.

4.2.11. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, на веб-сайті НЕОН змінені Загальні Умови, що є офіційним повідомленням Абонента про такі зміни та/або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.2.12. У разі неотримання НЕОН протягом 7 (семи) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п.п. 4.2.10 цих Загальних Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), новими тарифами (тарифними планами) на Послуги, які надаються Абоненту вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну тарифів (тарифних планів).

4.2.13. У разі отримання НЕОН в строк, зазначений в п.п. 4.2.10 цих Загальних Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими тарифами (тарифними планами) НЕОН має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну тарифів (тарифних планів) на Послуги.

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

4.2.15. Приймати та вести облік заявок/звернень Абонентів про пошкодження телекомунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом 5 (п'яти) діб із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної Послуги.

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

4.2.17. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби.

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

4.2.19. Направляти за викликом Абонента спеціалістів для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг.

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

4.2.21. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі для отримання послуг НЕОН.

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

4.2.23. Забезпечувати правильність застосування тарифів (тарифних планів), які НЕОН встановлює самостійно та своєчасно інформувати Абонента про їх зміну.

4.2.24. За замовленням Абонента надавати одну постійну IP-адресу з блоків IP-адресів НЕОН на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги.

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

4.2.26. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням будь яких засобів (електронних, письмових, смс, тощо).

4.2.27. Відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом 1 (одного) місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Загальними Умовами.

4.3. Абонент має право:

4.3.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються НЕОН, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Загальних Умов, тарифів (тарифних планів) і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі НЕОН.

4.3.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.3.3. Отримувати від НЕОН інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин НЕОН та Абонента з надання Послуг.

4.3.4. Скоротити перелік Послуг або припинити їх надання за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової заяви, поданої особисто.

4.3.5. Змінювати пакети Послуг або обраний тариф (тарифний план) за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором та Загальними Умовами, на підставі замовлення та за наявності технічних можливостей НЕОН.

4.3.6. Змінювати пакети Послуг або обраний тариф (тарифний план) тільки після закінчення терміну акційних умов.

4.3.7. У разі відсутності заборгованості за надані НЕОН Послуги отримувати від НЕОН невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Загальними Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України.

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

4.3.9. На безоплатне отримання від НЕОН рахунків за надані телекомунікаційні послуги.

4.3.10. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у місцях продажу телекомунікаційних Послуг та обслуговування споживачів НЕОН, на веб-сайті НЕОН.

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

4.3.12. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб НЕОН.

4.3.13. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення НЕОН граничного строку усунення пошкодження визначеному у п. 4.2.15 цих Загальних Умов, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви/звернення Абонента за визначеними НЕОН телефонами відповідних служб НЕОН.

4.3.14. На оскарження неправомірних дій НЕОН згідно із законодавством.

4.3.15. Змінювати тарифи (тарифні плани) Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг, у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги, або звернувшись до відділення НЕОН та/або зателефонувавши до НЕОН за номером інформаційно-довідкового контакт-центру. Новий тариф (тарифний план) можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифу (тарифного плану).

4.3.16. У разі наявності скарг/питань щодо надання Послуг Абонент може звернутися до НЕОН за номерами телефонів контакт-центру НЕОН та/або письмово. Інформація про контакти НЕОН розміщена на веб-сайті НЕОН.

4.3.17. Абонент має інші права, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.4. Абонент зобов'язаний:

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

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

4.4.3. Самостійно ознайомлюватись зі змінами Загальних Умов, Договору, тарифами (тарифними планами), шляхом періодичного самостійного ознайомлення з цими змінами. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами.

4.4.4. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у розділі 3 «Укладання договорів» цих Загальних Умов.

4.4.5. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Загальними Умовами, тарифами (тарифними планами), Правилами.

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

4.4.7. Письмово повідомляти НЕОН протягом 7 (семи) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за Договором) з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

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

4.4.9. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційної мережі НЕОН, підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Споживачам.

4.4.10. Використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Якщо Абонент передав своє кінцеве обладнання без згоди НЕОН в користування третім особам, відповідальним за оплату Послуг залишається Абонент.

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

4.4.12. Не використовувати технічних можливостей телекомунікаційної мережі НЕОН з метою доступу до Послуг для направлення на телекомунікаційну мережу НЕОН трафіку з інших телекомунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.

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

4.4.14. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит НЕОН про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

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

4.4.16. У разі припинення надання Послуг або виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги повідомити про це НЕОН за номерами розміщеними на веб-сайті НЕОН.

4.4.17. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це НЕОН.

4.4.18. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам.

4.4.19. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж, зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.

4.4.20. Забезпечувати доступ технічним спеціалістам до встановленого кінцевого та/або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу.

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

4.4.22. Нести відповідальність за встановлене в Абонента кінцеве обладнання, за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за виданими Абоненту технічними умовами НЕОН, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та кінцеве обладнання в межах будинку та/або приміщення у справному стані.

4.4.23. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування кінцеве обладнання, та/або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором/Додатковою угодою/Додатком/Угодою), повернути його НЕОН або сплатити його балансову вартість, вказану у відповідному Акті приймання-передавання обладнання.

4.4.24. Забезпечити нерозголошення наданих йому паролів і логінів доступу до Послуг.

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

4.4.26. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної НЕОН IP-адреси (за умови її отримання).

4.4.27. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в НЕОН.

4.4.28. У разі тимчасового платного користування обладнанням НЕОН, якщо інше не визначено відповідними Додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

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

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії Угоди, Додатка та/або Договору структурному підрозділу НЕОН, який передавав обладнання у тимчасове платне користування, за актом приймання-передавання обладнання або компенсувати його вартість.

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

4.4.30. Перед укладанням договору Споживач повинен ознайомитися з повною інформацією про зміст, вартість, перелік то порядок надання Послуг тощо, у будь-який із доступних йому способів, зокрема у центрах обслуговування абонентів, на веб-сайті НЕОН в мережі Інтернет тощо.

4.4.31. Абонент зобов'язаний при замовленні Послуг вказувати достовірну і коректну інформацію про себе, у тому числі свої контактні дані, а у разі їх зміни невідкладно інформувати про це НЕОН в порядку, визначеному законодавством.

4.4.32. Абоненти виконують інші обов'язки, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

5. Порядок виконання та приймання-передачі Робіт.

5.1. НЕОН виконує Роботи по письмовій або телефонній заявці Абонента.

5.2. Приймання-передача результату виконаних Робіт з організації та підключення абонентської лінії зв'язку здійснюється шляхом проведення тестування абонентського каналу передачі даних. При отриманні позитивних результатів тестування, вважається, що вказані Роботи виконані, про що Сторони складають та підписують Акт приймання-передачі виконаних Робіт.

5.3. Послуги активуються НЕОН після оплати Абонентом виконаних Робіт.

6. Порядок розрахунків за надані Послуги.

- 6.1. Розрахунки з Абонентом ведуться з використанням особового рахунку (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.
- 6.2. Надання Послуг здійснюється на умовах попередньої (авансової) оплати. Після проведення розрахунків, залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період.
- 6.3. Послуги оплачуються Абонентом не пізніше останнього числа місяця, що передує місяцю надання Послуг, якщо інше не передбачено Договором.
- 6.4. Оплата Послуг Абонентом здійснюється згідно тарифів (тарифних планів). За певних видів Послуг до складу тарифів (тарифних планів) входить абонентська плата, яка нараховується і стягується незалежно від факту використання Послуг (за винятком випадку ненадання Послуг з вини НЕОН).
- 6.5. Розрахунковим періодом є один календарний місяць. Усі види щомісячних платежів відносяться до кожного повного і неповного календарного місяця та знімаються з особового рахунку Абонента першого числа даного місяця.
- 6.6. Абонент, має право активувати відстрочку платежу на термін не більше 7 (семи) календарних днів. Оператор не встановлює більше одного відстрочення платежу без погашення заборгованості.
- 6.7. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать НЕОН, та тарифу (тарифному плану) на кожну окрему Послугу. Результат розрахунку надається Абоненту в особистому кабінеті.
- 6.8. НЕОН безоплатно розміщує інформацію про стан рахунку в особистому кабінеті Абонента.
- 6.9. НЕОН забезпечує інтерактивний доступ Абонента до особистого кабінету для огляду й аналізу стану свого особового рахунку, роботи з ним.
- 6.10. Абонент зобов'язується самостійно стежити за станом свого особового рахунку і вчасно поповнювати його. У випадку відсутності коштів на особовому рахунку Абонента, НЕОН тимчасово припиняє надання Послуг. Відновлення надання Послуг здійснюється після погашення існуючої заборгованості.
- 6.11. НЕОН надає Корпоративному Абоненту рахунок на Послуги до 20 числа місяця, що передує місяцю надання Послуг, на підставі якого здійснюється оплата.
- 6.12. Корпоративний Абонент для отримання Послуг здійснює оплату щомісячно на підставі рахунку до 25 числа місяця, що передує місяцю надання Послуг.
- 6.13. Якщо впродовж 10-ти робочих днів виставлений НЕОН та отриманий Корпоративним Абонентом рахунок не буде опротестований, він вважається прийнятим до сплати.
- 6.14. У разі неотримання Корпоративним Абонентом від НЕОН рахунку на оплату послуг до 20 числа розрахункового місяця, Корпоративний Абонент інформує про це НЕОН та/або вживає заходи, необхідні для проведення розрахунків.
- 6.15. Абоненти (фізичні особи) здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними на веб-сайті НЕОН способами.
- 6.16. Час неотримання послуги Абонентом у зв'язку з виходом з ладу устаткування Абонента, або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента, не вважається простоем і оплачується Абонентом в повному об'ємі.
- 6.17. У разі, коли процес надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи (тарифні плани), вартість Послуги визначається за тарифом (тарифним планом), що діяв на початку надання Послуги, крім абонентської плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів (тарифних планів).
- 6.18. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами (тарифними планами), що діяли у період фактичного споживання Послуг.
- 6.19. Абонент оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.
- 6.20. НЕОН здійснює остаточний розрахунок з Абонентом протягом 1 (одного) місяця з моменту отримання особисто поданої його письмової заяви щодо відмови від Послуг.
- 6.21. Плату за підключення до телекомунікаційної мережі НЕОН може бути включено до щомісячного рахунку за надані телекомунікаційні Послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання Послуги, що надається за Договором.
- 6.22. НЕОН проводить розрахунки за Послуги за Договором з дати початку їх надання та/або з дати початку дії активного тарифу (тарифного плану), обраного Абонентом при замовленні Послуг.

6.23. Час не отримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною телекомунікаційною мережею, з'єднаною з телекомунікаційною мережею НЕОН, не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

7. Скорочення або припинення надання Послуг, відновлення Послуг, припинення дії Договору.

7.1. Скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи НЕОН та/або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Загальними Умовами.

7.2. Скорочення та припинення переліку Послуг, припинення дії Договору за ініціативою НЕОН.

7.2.1. НЕОН має право скорочувати перелік Послуг, припиняти надання Послуг або припинити дію Договору у разі порушення Абонентом умов Договору, цих Загальних Умов, а також у разі смерті Абонента або визнання його безвісно відсутнім та в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

7.2.2. НЕОН має право скорочувати перелік Послуг або припинити їх надання у разі:

7.2.2.1. наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі або тарифах (тарифних планах), а також відсутності коштів на особистому рахунку за авансові Послуги;

7.2.2.2. порушення Абонентом чинного Законодавства України, цих Загальних Умов та/або умов укладеного Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством;

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

7.2.2.4. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

7.2.2.5. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу або технічні засоби телекомунікацій НЕОН;

7.2.2.6. використання Абонентом кінцевого обладнання, що не має документу про підтвердження відповідності;

7.2.2.7. використання Абонентом кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

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

7.2.2.9. фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;

7.2.2.10. встановлення факту розсилання Абонентом спаму або здійснення зловмисних викликів;

7.2.2.11. незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших Споживачів, картками попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;

7.2.2.12. використання мережі НЕОН для дій, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли призвести або призводять до зниження якості надання Послуг;

7.2.2.13. використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній зв'язку для надання послуг третім особам;

7.2.2.14. виявлення, що особа, яка підписала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору НЕОН не було повідомлено;

7.2.2.15. не повідомлення Абонентом про зміну поштової адреси або інших юридичних/банківських реквізитів, у тому числі, якщо рахунок Абонента повернене НЕОН з позначкою, що він за цією адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

7.2.2.16. не підтвердження Абонентом за вимогою НЕОН належності номера телефону особі, з якою укладено Договір.

7.2.3. Якщо Абонентові тимчасово скорочено або припинено доступ до Послуг через заборгованість з їх оплати, НЕОН залишає за собою право після закінчення 6 (шести) календарних місяців з моменту обмеження надання послуг:

7.2.3.1. припинити технічний супровід і підтримку в робочому стані абонентської лінії зв'язку та порт включення Абонента для надання Послуг;

7.2.3.2. припинити програмний моніторинг стану кінцевого обладнання Абонента;

7.2.3.3. відключити абонентську проводку від кінцевого обладнання НЕОН або кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини лінії зв'язку Оператора (розподільчої коробки, кабельного ящика, оптичної муфти тощо);

7.2.3.4. припинити надання усіх Послуг з оренди постійної IP-адреси;

7.2.3.5. припинити будь-які начислення абонентської плати за тарифами (тарифними планами);

7.2.3.6. заблокувати особистий рахунок Абонента у білінговій системі НЕОН.

7.2.4. Якщо Абонент не споживав Послуги за даним Договором протягом 12 (дванадцяти) місяців, з моменту обмеження надання Послуг, НЕОН в односторонньому порядку розриває Договір і має право зробити наступні заходи:

7.2.4.1. списати заборгованість або невикористану частину коштів Абонента;

7.2.4.2. видалити всі записи Абонента з білінгової системи НЕОН;

7.2.4.3. демонтувати абонентську лінію зв'язку до точки демаркації.

7.2.5. Якщо Абонент не споживав Послуги за даним Договором протягом 12 (дванадцяти) місяців, НЕОН не здійснює жодних додаткових дій, як-то: надсилання листів, підписання угод про розірвання та інше. Сторони визнають юридичну чинність такого способу волевиявлення Абонента, щодо розірвання Договору.

7.2.6. Припинення діяльності НЕОН з надання Послуг з попередженням НКРЗІ і споживачів не пізніше ніж за 3 (три) місяці до припинення.

7.2.7. НЕОН має право скорочувати перелік Послуг, припиняти надання Послуг або припинити дію Договору також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Загальними Умовами та/або чинним законодавством України.

7.3. Скорочення та припинення переліку Послуг, припинення дії Договору за ініціативою Абонента.

7.3.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати скорочення переліку Послуг на підставі усної заяви за номером Контакт-Центру НЕОН (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника (обов'язково для юридичних осіб). Скорочення переліку Послуг оплачується за тарифами, встановленими НЕОН.

7.3.2. За власним бажанням Абонент може ініціювати тимчасове припинення переліку Послуг на підставі письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника (обов'язково для юридичних осіб). У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати 12 (дванадцяти) місяців, та причину скорочення переліку Послуг. На період тимчасового припинення надання Послуг за Абонентом зберігається абонентська лінія зв'язку на термін, зазначений у заяві, за умови внесення Абонентом плати за період тимчасового припинення надання послуг.

7.3.3. За власним бажанням Абонент може ініціювати припинення всіх Послуг на підставі письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника (обов'язково для юридичних осіб). Відмова Абонента від Послуг спричиняє припинення зобов'язань НЕОН з надання Послуг Абоненту не пізніше ніж через 7 (сім) календарних днів з дати отримання НЕОН заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві або не визначений умовами Договору.

7.3.4. У випадку, якщо Абонент був підключений на умовах акційного підключення, повернення позитивного залишку грошей можливо тільки після мінімального терміну періоду використання Послуг зазначених в Акті приймання-передачі робіт до Договору або повної компенсації вартості підключення до телекомунікаційної мережі НЕОН, згідно діючих тарифів на підключення.

7.4. Відновлення Послуг.

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

7.4.2. Відновлення надання Послуг, перелік яких було скорочено за заявою Абонента, раніше дати, зазначеної у заяві, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Контакт-Центру НЕОН (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви поданої Абонентом особисто, або його уповноваженою особою (для юридичних осіб) та за умови наявності коштів у достатньому обсязі на Особовому рахунку Абонента.

7.4.3. Відновлення надання Послуг після закінчення 6 (шести) календарних місяців з моменту обмеження надання Послуг є платним, відповідно до тарифів позначених на веб-сайті НЕОН.

7.5. Порядок припинення дії Договору.

7.5.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити, як від НЕОН, так і від Абонента за наявності підстав, наведених у цих Загальних Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

7.5.2. У разі відмови Абонента від усіх Послуг, що надаються за Договором, Договір вважається розірваним. Абонент повинен подати до НЕОН письмову заяву про відмову від усіх Послуг:

– фізичні особи - особисто;

– юридичні особи - через уповноваженого представника або надіслати заяву поштою.

7.5.3. НЕОН забезпечує протягом 1 (одного) місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення роботи абонентської лінії зв'язку.

7.5.4. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість за підключення до телекомунікаційної мережі НЕОН підлягає оплаті Абонентом у повному обсязі, згідно діючих тарифів на підключення.

7.5.5. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії НЕОН на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій у порядку, передбаченому законодавством.

8. Відповідальність сторін.

8.1. НЕОН та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Загальних Умов згідно з чинним законодавством України.

8.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та НЕОН від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

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

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

8.5. У разі пошкодження абонентської лінії зв'язку від точки демаркації до кінцевого пристрою розподільної частини лінії зв'язку Оператора в результаті дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь, ураган тощо) або третьої сторони, Абонент зобов'язаний сплатити Оператору 50 (п'ятдесят) відсотків вартості робіт і матеріалів від витрат, пов'язаних з усуненням пошкодження.

8.6. Відповідальність Абонента.

8.6.1. У разі пошкодження кінцевого та/або додаткового обладнання не з вини НЕОН (переданого Абоненту в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати НЕОН вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його вартість.

8.6.2. Після закінчення строку дії Договору, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу НЕОН неустойку в розмірі 1% (один) відсоток від вартості обладнання, за кожний день прострочення у разі прострочення терміну повернення встановленого кінцевого та/або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі/Додатковій угоді/Додатку/Угоді) його вартості.

8.6.3. Абонент несе повну відповідальність за цілісність абонентської лінії зв'язку від точки демаркації до кінцевого обладнання.

8.6.4. Абонент несе відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

8.6.5. Абонент самостійно несе повну відповідальність за порушення своїх обов'язків визначених п. 4.4. цих Загальних Умов.

8.7. Відповідальність НЕОН.

8.7.1. НЕОН не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій, Абонентом, та/або за зміст інформації, що надходить йому;

- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебоїв в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу НЕОН;

- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);

- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини НЕОН.

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

8.7.3. Сплата штрафних санкцій НЕОН, визначених Законом України «Про телекомунікації», здійснюється шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг у сумі розрахованого штрафу.

8.7.4. НЕОН докладає всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

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

9. Обставини непереборної сили.

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

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

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

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

10. Інші умови.

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

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

10.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що НЕОН не несе відповідальності за якість послуг, що надаються при впливі факторів, які можуть заважати забезпеченню високої якості доступу до мережі НЕОН і знаходяться поза контролем НЕОН (природні і погодні умови, надмірний трафік, відключення електроенергії, DoS-attack тощо) і можуть негативно впливати на обладнання НЕОН.

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

10.5. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не є Стороною по Договору з Абонентом, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України, цими Загальними Умовами та/або Договором.

10.6. Своїм підписом Договору Абонент дає згоду НЕОН на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні Послуги. Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом 5 (п'яти) наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні НЕОН.

10.7. Своїм підписом Договору Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – НЕОН з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

11. Порядок розгляду заяв, скарг та вирішення спорів.

11.1. Абонент має право подати в НЕОН заяву/скаргу щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг, використовуючи контактні дані зазначені на веб-сайті НЕОН, або звернувшись до відділення НЕОН.

11.2. Заяви/скарги Абонентів розглядаються НЕОН у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

11.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь.

11.4. Спірні питання Сторони вирішують шляхом двосторонніх переговорів.

11.5. В разі виникнення спірних питань при виконанні Договору, наданні Послуг, які неможливо вирішити шляхом двосторонніх переговорів, Сторони звертаються до суду в установленому чинним законодавством України порядком.

12. Інші положення.

12.1. За допомогою Мережі НЕОН Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові Послуги як НЕОН, так і його Партнерами.

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

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

12.4. Інформація про Додаткові Послуги міститься на веб-сайті НЕОН або на сайтах відповідних Партнерів.

12.5. Абонент згоден з переліком всіх Послуг, які можуть бути надані йому за допомогою номера особистого рахунку при зверненнях до НЕОН.

12.6. Абонент має змогу користуватися опцією «Особистого кабінету» для самостійної оплати Послуг, які йому надаються НЕОН, а також отримувати інформацію щодо стану рахунку та необхідних для сплати сум.

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