«ЗАТВЕРДЖЕНО»

 Директор

 ПП «НЕМІ»

 01.01.2013 року

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Правила користування послугами**

Правила являють собою невід’ємну складову частину акцептованого (прийнятого, укладеного) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг між Оператором і Абонентом.

**1. Загальні положення**

1.1 Правила користування телекомунікаційними послугами встановлюють права і обов’язки Сторін, порядок та умови укладення Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг (далі – Договір), порядок і умови підключення, доступу та користування телекомунікаційними послугами, передачі і отримання в мережі інформації, що надаються Приватним підприємством «НЕМІ» ТМ NEMIcom (надалі мережа NEMIcom), або іншими юридичними особами та фізичними особами за угодою. Правила регулюють всі інші взаємовідносини між Оператором і Абонентом, не врегульовані законодавством, в т.ч. порядок розрахунків і платежів, порядок припинення надання послуги, припинення дії Договору, відповідальність Сторін.

1.2 Правила розміщено на офіційному сайті мережі NEMIcom - nemi.net.ua. Правила становлять невід’ємну складову частину акцептованого (прийнятого, укладеного) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг між Оператором і Абонентом.

1.3 Визначення термінів:

**IP-адреса** – унікальна адреса комп’ютера в мережі Інтернет, має довжину 4 байта.

**MAC-адреса** – це апаратна адреса, яка є унікальною для кожної мережевої карти чи бездротової точки доступу.

**Маршрутизатор** – мережевий пристрій, який на основі інформації про топологію мережі і певних правил приймає рішення про пересилку пакетів мережевого рівня моделі OSI між різними сегментами мережі.

**Комутатор**  – пристрій призначений для з’єднання декількох вузлів комп’ютерної мережі в межах одного сегмента.

**Бездротова точка доступу** – пристрій виконує функцію мосту між бездротовими та кабельними ділянками мережі.

**Абонент** – фізична чи юридична особа, що здійснила процедуру реєстрації (перереєстрації), яка є свідченням повного і беззастережного акцепту (прийняття) умов Договору, і була підключена до обладнання Оператора.

**Аванс** – завчасний грошовий внесок Клієнта в рахунок наданих у майбутньому послуг Оператора.

**Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг** – домовленість між Оператором і Абонентом про предмет, основні права, обов’язки, порядок розрахунків і відповідальність Оператора-Абонента щодо підстав, умов та порядку надання, отримувати та оплати послуг. Умови Договору уточнюються в Правилах.

**Додаткові послуги** – послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план, та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку. Включають послуги з підключення.

**Додаткова угода** – домовленість між Оператором і Абонентом про додаткові права, обов’язки та відповідальність Оператора та Абонента щодо обсягу послуг, строку дії Договору і т.д., яка має перевагу над домовленостями, встановленими Договором та/або Правилами з тих же питань.

**Період надання послуг / розрахунковий період** – період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх Щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом Тарифним(и) планом(нами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватись протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими Договором або умовами Тарифних планів.

**Інтернет** – глобальна інформаційна система, частини якої логічно пов’язані між собою, за допомогою єдиного адресного простору, яка заснована на протоколі TCP/IP. Інтернет складається з безлічі пов’язаних між собою комп’ютерних мереж і забезпечує віддалений доступ до комп’ютерів, електронної пошти, дошок оголошень, баз даних і дискусійних груп.

**Цифрове телебачення** – є масовою стандартною послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм за допомогою телекомунікаційної мережі з використанням спеціального обладнання.

**Клієнт** – фізична чи юридична особа, що уклала з Оператором Договір але не сплатила послуги, та/або не під’єднана до обладнання Оператора.

**Місце надання Послуг (Приміщення Абонента)** – приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі, конкретно визначена споживачем адреса приміщення, за якою він бажає отримувати одну або декілька Послуг. Місце надання Послуг власноручно вказується клієнтом при оформленні письмової заявки.

**Мережа NEMIcom** – багаторівнева структура, яка складається з кабельної мережі, мережевого обладнання та інформаційної системи, частини якої логічно пов’язані між собою, сукупність майна і споруд зв’язку Оператора, об’єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

**Особовий рахунок Абонента** – рахунок в автоматизованій системі розрахунків Оператора, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

**Телекомунікаційні послуги** (надалі – Послуги) – комплекс сервісів Оператора, наданих Абоненту, що включає в себе:

*Технічні*: Підключення обладнання Абонента до комунікаційного порту Оператора, доступ до ресурсів і сервісів мережі передачі даних Оператора або Інтернету.

*Адміністративні*: Оформлення та переоформлення договорів, актів, податкових накладних, надання розрахунків обсягу та вартості наданих послуг, зміна тарифних планів і параметрів послуг, призупинення надання послуг, відключення Абонента.

*Консультаційні*: Надання технічної допомоги у вигляді консультацій по роботі і налаштуванні абонентського обладнання, перевірки цілісності абонентських кабельних ліній.

**Початок надання послуг** – підключення обладнання Абонента до мережі Оператора. Початок надання послуг оформлюється акцептом Договору.

**Припинення надання послуг** – остаточне припинення надання послуг з ініціативи Оператора або Абонента.

**Правила** – Правила користування телекомунікаційними послугами, умови надання послуг Абонентам, встановлюються Оператором і регулюються також додатковими внутрішніми інструкціями Оператора інструкціями з використання цих послуг. Правила знаходяться на офіційному сайті мережі NEMIcom - nemi.net.ua, і є обов’язковими для Абонента при отриманні основних і додаткових послуг.

**Припинення дії Договору** – остаточне припинення надання послуг на підставі умов, викладених у цих Правилах та Договорі.

**Оператор** – Приватне підприємство «НЕМІ» ТМ NEMIcom або інше підприємство, якому Приватне підприємство «НЕМІ» ТМ NEMIcom передано право надавати від імені Приватного підприємства «НЕМІ» ТМ NEMIcom послугу доступу до мережі NEMIcom.

**Сторони** – Оператор і Клієнт/Абонент.

**Тарифи** – перелік з описом і цінами на послуги, що надаються Оператором.

**Тарифний пакет** – сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформацію, які затверджуються Оператором самостійно, та оприлюднюються на Сайті Оператора.

**Тимчасове припинення надання послуги** – тимчасове обмеження обсягу надання Послуги з ініціативи Оператора або за заявою Абонента.

**Акцепт (прийняття, висновок) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг** - повне і беззастережне прийняття умов Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг Абонентом шляхом здійснення Абонентом процедури реєстрації, або здійснення особою процедури перереєстрації. Процедура реєстрації, або перереєстрації полягає в наданні Оператору заповненої реєстраційної форми заяви, наведеної у Додатку № 1 до Договору про надання телекомунікаційних послуг, та отриманні Абонентом персонального номера – «Номера Договору/Платіжного коду», призначуваного Оператором.

1.4 Акцепт (прийняття, висновок) Абонентом Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг свідчить про те, що він отримав інформацію про послуги, був ознайомлений з цими Правилами, тарифами та умовами Договору, вони йому зрозумілі і він зобов’язується їх виконувати. Акцепт (прийняття, висновок) Публічного договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України та статутним документам.

**2. Укладення договору і порядок підключення клієнта**

2.1 Доступ до телекомунікаційних послуг надається Абоненту на підставі Договору. Договір є основним документом, який встановлює правовідносини між Оператором та Клієнтом/Абонентом.

2.2 Договір не може бути укладений, або не набере чинності, якщо:

Не виконуються технічні умови підключення (відсутня можливість підключення);

вік Клієнта – фізичної особи менше 18 років, або Клієнт у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним)

Клієнт, або пов’язані з ним особи, мають заборгованість перед Оператором за раніше укладеними договорами;

Клієнт не виконує вимог Оператора з надання інформації про себе в обсязі, передбаченому цими Правилами, або надав недостовірну інформацію;

Клієнт не здійснив необхідних платежів для акцепту (прийняття) Договору, або кошти не надійшли на поточний рахунок Оператора;

2.3 Якщо під час перевірки наданих документів та інформації будуть виявлені недоліки, протиріччя, або інші порушення, Оператор має право поставити Клієнту вимоги щодо їх усунення. Якщо останнє не буде виконано, Оператор має право відмовити Клієнту в укладанні Договору.

2.4 Для укладення Договору, Клієнт надає в Абонентський відділ Оператора заявку на підключення, в якій вказує адресу надання Послуги. Для укладення Договору Клієнт надає заповнену реєстраційну форму заяви, наведену в Додатку № 1 Договору.

2.5 Для укладення Договору послуг повинні виконуватися технічні вимоги:

- місце надання послуги повинно знаходитися в зоні покриття мережі Оператора.

- клієнт повинен мати обладнання (комп’ютерний пристрій), з можливістю установки мережевого адаптера Fast Ethernet, з операційною системою, в якій у повному обсязі реалізована підтримка сімейства протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP.

2.6 Договір укладається в основному безпосередньо після оформлення замовлення на надання послуг та заявки на підключення.

2.7 Абонентський відділ Оператора перевіряє наявність технічної можливості підключення обладнання Клієнта за вказаною ним адресою. За наявності такої можливості Оператор укладає Договір з Клієнтом на умовах обраного ним тарифного пакета.

2.8 Якщо надалі, під час дії Договору, при перевірці наданої Оператору інформації будуть виявлені невідповідності, протиріччя, або інші порушення, Оператор має право поставити Клієнту вимоги щодо їх усунення, або призупинити надання послуги за Договором.

2.9 За відсутності у Оператора інформації про можливість підключення, Абонентський відділ Оператора протягом 3-х робочих днів з моменту здійснення Абонентом процедури реєстрації (перереєстрації) перевіряє наявність технічної можливості підключення обладнання Клієнта за вказаною ним адресою до обладнання Оператора. За наявності такої можливості Договір з Клієнтом набирає чинності на умовах обраного Клієнтом тарифного пакету.

2.10 У разі неможливості підключення обладнання Клієнта до обладнання Оператора Договір послуг вважається що не набрав чинності.

2.11 Клієнт самостійно вибирає, виходячи з діючих на момент підписання, тарифний пакет, кількість та перелік додаткових послуг, якими він буде надалі користуватися, відповідно до встановлених тарифів Оператора, що діють на момент підписання Договору.

2.12 Клієнт укладає Договір, згідно обраного тарифного пакету і додаткових послуг і одержує квитанцію на оплату послуг в яку обов’язково входять:

платіж за роботи з підключення до мережі NEMIcom

авансовий платіж згідно обраного тарифного пакету;

оплата за додаткові кабельні роботи, або настроювання обладнання (згідно з переліком додаткових послуг)

2.13 Перший рахунок, або квитанція повинні бути оплачені протягом 3-х банківських днів з моменту укладення Договору. Договір набуває чинності і Оператор починає роботи по підключенню Абонента тільки після зарахування коштів Абонента на розрахунковий рахунок Оператора.

2.14 У разі не отримання авансової плати протягом 10 календарних днів після здійснення Абонентом процедури реєстрації (перереєстрації), Оператор має право вважати Договір таким, що не набрав чинності.

2.15 Оператор здійснює підключення Клієнта протягом 14 робочих днів з моменту отримання підтвердження оплати і виконує стандартний обсяг робіт згідно тарифів, які вказані на сайті Оператора. Додатково можуть надаватися такі послуги:

у разі потреби і за окрему плату надає Клієнту додатковий кабель і, за наявності можливості, обладнання та додаткові послуги;

встановлює, при необхідності, мережевий адаптер;

реєструє в мережі Оператора мережевий адаптер Клієнта, після підключення Клієнтом кабелю до обладнання Клієнта;

здійснює процедуру конфігурування підключення до мережі NEMIcom, стандартними засобами операційної системи, встановленої на комп’ютерному обладнанні Клієнта.

У стандартний обсягом робіт не входять: роботи з прокладання кабелю в приміщенні Клієнта, встановлення програмного забезпечення на комп’ютерне обладнання Клієнта, налагодження додаткового обладнання клієнта (декодери, маршрутизатори, комутатори, бездротові точки доступу тощо).

2.16 Початок надання послуг оформлюється акцептом Договору.

2.17 У разі відмови Абонента від підключення Оператор, на основі одержання відповідної письмової прохання з чітким обґрунтуванням Абонента, сплачені кошти повертаються Абоненту після першого числа наступного місяця. Після цього договір вважається розірваним.

2.18 Якщо обставини, суперечать умовам укладення Договору, виявлені після набрання чинності, Оператор має право призупинити дію Договору в односторонньому порядку до моменту усунення вищевказаних обставин, а також не повертати сплачену Абонентом за Договором суму, якщо особа, що уклала Договір або пов’язані з нею особи мають перед Оператором заборгованість за раніше укладеними з Оператором Договорами.

**3. Порядок надання послуг та користування ними**

3.1 Моментом початку надання послуги вважається момент фактичного надходження коштів на особовий рахунок Абонента.

3.2 Термін надання Послуги – 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору.

3.3 Оператор гарантує надання послуг у повному обсязі лише за умови позитивного залишку на особовому рахунку Абонента.

При підключенні Оператор надає Абоненту:

IP-адреса за протоколом DHCP (кількість встановлюється згідно з існуючими тарифними пакетами зазначеними на сайті Оператора);

доступ до персональної веб-сторінки статистики та управління сервісами на веб-сайті Оператора.

3.5 Для однозначної ідентифікації Абонента в мережі NEMIcom Оператор призначає Абоненту особистий пароль. Цей пароль має бути зазначений при першому підключенні обладнання Абонента до мережі разом з номером Договору на персональній веб-сторінці статистики та управління сервісами. Будь-яка кількість послуги, яка буде передана в мережі NEMIcom з використанням ідентифікованого обладнання, вважається Оператором як спожита Абонентом, з чим Абонент погоджується.

3.6 Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

3.6.1 Офіційні повідомлення Оператора Абонентам здійснюються шляхом розсилання повідомлень електронною поштою на адресу, вказану в Договорі, або СМС на вказані номери, а також шляхом розміщення інформації на офіційному сайті nemi.net.ua та особистому кабінеті розміщеному на тому ж сайті. При цьому повідомлення, відправлені Оператором електронною поштою чи СМС, не вважатимуться інформацією, яка не замовлялася. Повідомлення і відповіді Абонентом здійснюються електронною поштою на електронні адреси, вказані на сайті Оператора та особистому кабінеті.

3.6.2 У випадках, коли у відповідності з Договором, або Правилами потрібна письмова заява, або повідомлення, таку заяву/повідомлення викладається належним чином у письмовій формі.

3.7 Оператор надає Послуги у тому вигляді, в якому вони доступні на момент надання. Повна достовірна інформація про послуги, їх якість, а також про характер роботи мережі надається Абоненту при укладенні з ним договору про надання Послуги. Оператор не дає гарантій того, що будь-яка інформація, або дані, що пересилаються за допомогою Послуг, не містять віруси, або інші небажані компоненти. Оператор не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки, спричинені такими небажаними компонентами, або змістом отриманої інформації.

3.8 Протягом терміну дії Договору Абонент має право в установленому порядку відмовитися від отримання одного, декількох, або всіх обраних видів послуг, якщо це не суперечить положенням будь-якого Додаткової угоди укладеної між Сторонами, про що Абонент зобов’язаний повідомити Оператора відповідним письмовим повідомленням.

3.9 Оператор не гарантує максимальну швидкість пропускної здатності, але зробить усе можливе для надання найвищої можливої якості Послуги.

3.10 Оператор має право призупиняти надання Послуги на час проведення регламентних і профілактичних робіт технічних засобів мережі. Сумарний час відсутності послуги не повинен перевищувати 24 годин на місяць. Оператор зобов’язується не пізніше, ніж за добу повідомити Абоненту по електронній пошті чи СМС, сайті та особистому кабінеті про заплановане призупинення надання послуги.

3.11 Оператор, з технічних причин, з метою забезпечення стабільності та безпеки абонентської мережі, має право змінювати параметри надання послуг, IP-адреси абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку та доступ до певних ресурсів мережі NEMIcom. Абонент надає право Оператору за наявності скарг інших Абонентів проводити вибірковий контроль інформації спрямовується або одержуваної Абонентом.

3.12 Абонент не має права без письмової згоди Оператора перепродавати, або надавати безкоштовно Послугу третім особам, а також зобов’язаний використовувати Послугу виключно на території приміщення, вказаного в Договорі, як адреса споживання Послуги.

3.13 Будь-які дії Абонента, пов’язані з комерційним використанням послуг NEMIcom не повинні суперечити законодавству України.

**4. Правила безпеки користування мережею NEMIcom**

4.1 Абонент стверджує, що Абонент та/або особи, які мають доступ до комутаційного обладнання проінструктовані про заходи безпеки при роботі з обладнанням і з надання першої невідкладної медичної допомоги.

4.2 У зв’язку з фактичною можливістю доступу до кабельної мережі та мережевого обладнання сторонніх осіб Абоненту забороняється:

користуватися обладнанням Оператора без заземлення;

підключати кабель до джерел електричної напруги;

залишати працююче обладнання без нагляду.

Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.

4.3 У разі виникнення пожежі Абонент та/або особи, які мають доступ до обладнання Оператора, мають негайно знеструмити комп’ютер, або додаткове устаткування і від’єднати кабель.

4.4 Оператор рекомендує Абоненту та/або особам, які мають доступ до обладнання Абонента, мати поруч із робочим місцем інструменти (прилади) для запобігання пожежі, а також пройти інструктаж з пожежної безпеки. Відповідальність за невиконання (неналежне виконання) цієї рекомендації покладається на Абонента.

**5. Порядок розрахунків і платежів**

5.1 Розрахунки за спожиті послуги здійснюються на основі обраного Абонентом тарифного пакету, додатково замовлених послуг, фактично спожитого обсягу і кількості послуг. Кожному Абоненту надається один Особовий рахунок, на якому ведеться облік об’єму, кількості і вартості наданих послуг, а також платежів Абонента.

5.2 Кількість, вартість і технічні параметри послуг, що надаються Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників належних Оператору технічних засобів виміру кількості, обсягу та вартості послуг, що надаються Абоненту. Показники технічних засобів Оператора є єдиним джерелом інформації про обсяг фактично спожитих послуг при тарифікації та вирішенні спорів.

5.3 Вартість наданих послуг залежить від відповідного тарифного пакету та обсягу наданих послуг. Облік наданих послуг ведеться:

- за обсягом переданої та отриманої інформації або даних (трафік) у мегабайтах;

- за замовлення або доступ до додаткової послуги;

- за інші послуги, які час від часу впроваджуються Оператором, використовувані Абонентом.

5.4 Трафік вважається прийнятим, або відправленим, якщо він зафіксований мережевим обладнанням Оператора. Оператор не несе відповідальності за недоставку частини зафіксованого трафіку до Абонента, або його адресату, якщо недоставляння обумовлена незалежними від Оператора причинами, зокрема недостатньою пропускною спроможністю адресата, або транзитного Оператора, фільтрацією трафіку з боку Абонента, адресата, або транзитного Оператора, або помилками, зробленими Абонентом.

5.5 Кожен тарифний пакет складається з параметрів:

- вартості підключення;

- розміру щомісячної абонентської плати, яка включає певний ліміт швидкості трафіку, або перелік каналів, який(і) може бути спожитий, або можуть бути переглянуті протягом розрахункового періоду користування ресурсами мережі NEMIcom;

- заявленої швидкості доступу до мережі Інтернет.

5.6 Абонент сплачує мінімальний платіж, передбачений обраним тарифним пакетом, авансом на наступний період надання послуги. Оператор кожного першого числа нового індивідуального звітного періоду резервує суму мінімального платежу з особистого рахунку Абонента. Максимальний об’єм трафіку, який може бути перенесений на наступний період надання послуги, не може перевищувати розмір мінімального платежу Абонента.

5.7 Для зміни тарифного плану Абонент надає у відділ обслуговування абонентів заяву, в якій зазначає новий обраний тарифний план. Зміна тарифного плану відбудеться з першого числа нового індивідуального звітного періоду, наступного за періодом отримання Оператором заяви Абонента.

5.8 Для зміни тарифного плану через особистий кабінет Абонент заходить до нього по персональним даним та обирає необхідний тариф. За допущені абонентом помилки при такій зміні Оператор відповідальності не несе. Зміна тарифного плану відбудеться з першого числа нового індивідуального звітного періоду, наступного за періодом отримання Оператором заяви Абонента.

5.9 Замовлення Абонентом додаткових послуг, передбачених діючими тарифами Оператора на додаткові послуги, оформлюються письмовими заявами.

5.10 За 5 (п’ять) календарних днів до закінчення поточного звітного періоду Оператор формує рахунок-звіт про стан балансу Абонента (отримані кошти, надані послуги, продані товари та залишок на особовому рахунку), і направляє його на електронну поштову адресу чи СМС на номер, зазначені в Договорі.

5.11 Якщо Абонент з яких-небудь причин не отримав рахунок від Оператора, він зобов’язаний вжити всіх заходів для його отримання і проведення оплати. Неотримання Абонентом рахунку (несвоєчасне його отримання), за умови неприйняття заходів для його отримання, не звільняє Абонента від зобов’язань щодо оплати наданих послуг згідно обраного тарифного пакета.

5.12 Абонент має право оскаржити рахунок-звіт (рахунок-фактуру) протягом 10 робочих днів. Оскарження розглядаються протягом 15 робочих днів. При цьому Абонент зобов’язаний оплатити оскаржуваних суму рахунку повністю. У разі визнання претензії Абонента обґрунтованою, Оператор розглядає суму, оплачену Абонентом, як надмірну і вважає авансом у рахунок майбутніх послуг або повертає, за заявою Абонента.

5.13 При внесенні плати за користування послугами Оператора Абонент зобов’язаний вказувати в платіжних документах розбірливим почерком, друкованими літерами, номер договору/платіжний код і своє прізвище. Плата від Абонента зараховується на його рахунок тільки після отримання Оператором виписки з банку про надходження такої плати на розрахунковий рахунок Оператора. При нерозбірливому заповненні платіжних документів відповідальність за негативні наслідки помилкового зарахування коштів несе Абонент.

5.14 Абонент повинен слідкувати за станом свого особового рахунку, своєчасно вносити кошти і не допускати негативного залишку на своєму особовому рахунку. Поточний стан свого особового рахунку Абонент може контролювати, відвідавши персональну веб-сторінку статистики та управління сервісами на веб-сайті Оператора (особистим кабінетом), або звернувшись до абонентського відділу Оператора по телефону, або електронною поштою, (в особистому кабінеті).

5.15 Після досягнення від’ємного залишку на особовому рахунку Абонента Оператор направляє на номер чи адресу електронної пошти, вказані у Договорі Абонента повідомлення про заборгованість.

5.16 У разі негативного залишку на особовому рахунку Абонента Оператор має право без попередження і за своїм розсудом обмежувати обсяги і технічні параметри Послуг, або припиняти надання Послуги (повністю відключати обладнання Абонента від ресурсів мережі NEMIcom), а також розірвати Договір у встановлений у ньому строк за непогашення заборгованості Абонента.

**6. Порядок припинення надання послуги та дії Договору**

6.1 Припинення надання Послуги може відбуватися за ініціативою як Оператора так і Абонента.

6.2 Абонент має право ініціювати припинення надання послуг на строк не більше ніж на 31 (тридцять один) календарний день безоплатно та не більше ніж на рік згідно тарифу. Оператор припиняє надання Послуг з наступного дня після подачі заяви абонентом. У заяві слід вказати бажаний термін припинення надання послуги, а також її причину.

6.3 Оператор може тимчасово обмежити обсяг, або припинити надання Послуги у випадках:

6.3.1 Вартість наданих Оператором послуг перевищує суму авансу на особовому рахунку Абонента і Абонент не виконує своїх зобов’язань з оплати послуг Оператора;

6.3.2 Якщо залишок на особовому рахунку Абонента є від’ємним більше 5 банківських днів;

6.3.3 Щодо Абонента розпочато процедуру банкрутства або стосовно юридичної особи – ліквідаційну справу, або на банківський рахунок та майно Абонента накладено арешт;

6.3.4 Абонент невірно вказав свої контактні телефони або іншу інформацію про себе, або не повідомив про їх зміну, в результаті чого співробітники Оператора не мали можливості зв’язатися з ним.

6.3.5 Абонент порушив положення Договору, цих Правил або законодавства України і, незважаючи на попередження, продовжує порушувати їх;

6.3.6 Особа, що уклала Договір, не мала на те необхідних повноважень;

6.3.7 Абонент користується несправним обладнанням, що призводить до порушення в роботі обладнання Оператора.

6.3.8 З’ясовуються інші вагомі обставини, не зазначені в цих Правилах.

6.4 Оператор може тимчасово обмежити обсяг, або припинити надання Послуг без попередження Абонента у випадках:

6.4.1 Вчинення Абонентом, або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування мережі NEMIcom, або порушують Правила користування мережею NEMIcom, абонент використовував мережу NEMIcom для дій незаконного, або аморального характеру, а також таких, які порушують громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян і підприємств, або викликають їхні скарги;

6.4.2 Абонент поширює в мережі віруси, або інші небажані компоненти, вчиняє дії спрямовані на отримання конфіденційної інформації, або інформації із спеціальним доступом;

6.5 Надання Послуг відновлюється протягом 1 робочого дня з моменту усунення зазначених у пунктах 6.3 та 6.4 обставин та компенсації понесених збитків.

6.6 Якщо протягом 15 (п’ятнадцяти) календарних днів з моменту появи від’ємного залишку на особовому рахунку Абонент не погасив заборгованість, Оператор має право повністю припинити надання Послуг Абоненту. При цьому з моменту повного припинення надання Послуги мінімальні платежі не нараховуються. У цьому випадку Оператор поновлює надання Послуги протягом 2 (двох) робочих днів з моменту здійснення Абонентом процедури перереєстрації та зарахування на особовий рахунок Оператора оплати заборгованості Абонента та оплати повторної активації (згідно Тарифів).

6.7. Договір втрачає силу в наступних випадках:

- відмови Абонента від Послуг у порядку, встановленому у Договорі;

- відмови Оператора у подальшому наданні послуг Абоненту в порядку, встановленому у Договорі;

- закінчення терміну дії Договору;

- після 14 (чотирнадцяти) днів з моменту припинення надання послуги, якщо Абонент за цей час не оплатив заборгованість;

- після 14 (чотирнадцяти) днів з моменту припинення надання послуги, у разі порушення Абонентом чинного законодавства України при користуванні Послугами, а також вчинення Абонентом або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування мережі Інтернет і Абонент за цей час не оплатив заборгованість та не усунув зазначених обставин;

- Абонент надав недостовірні відомості, або документи про себе;

6.8 Для припинення дії Договору з власної ініціативи Абонент має особисто або через уповноваженого представника оформити письмову заяву про припинення дії Договору. Абонент має право надіслати письмову заяву про припинення дії Договору поштою.

6.9 Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати рахунків за надані послуги та остаточного рахунку за послуги, фактично надані у звітному періоді припинення Договору. Остаточний рахунок повинен бути оплачений у вказані в ньому терміни.

6.10 У разі припинення дії Договору Клієнт має право укласти з Оператором новий Договір на загальних умовах відповідно до розділу 2 цих Правил.

**7. Відповідальність сторін**

7.1 За невиконання або неналежне виконання цих правил та умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно з Договором, цих Правил та чинного законодавства України.

7.2 Після підписання Договору і до моменту початку надання Послуг Абоненту Оператор звільняється від будь-якої відповідальності за не надання послуг. Права Абонента та обов’язки Оператора з надання послуг виникають тільки після підключення обладнання Абонента до обладнання Оператора.

7.3 До початку надання Послуг Абонент несе відповідальність за будь-які збитки, завдані Оператору (пошкодження обладнання Оператора, введення в оману Оператора шляхом надання неправдивої інформації при укладанні Договору та інше).

7.4 Відповідальність за проведення оформлення, затвердження проектної документації, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт з прокладання абонентської кабельної лінії, покладається на Абонента.

7.5 Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов’язані із збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, і працездатністю самого обладнання.

7.6 Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов’язані з використанням Послуг. При цьому Оператор не надає ніяких гарантій, явних, або неявних і не несе ніякої відповідальності за якість будь-яких товарів, інформації або послуг отриманих за допомогою Послуг, або мережі NEMIcom. Абонент одноосібно несе відповідальність за оцінку точності, повноти та придатності всіх думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості і функцій товарів, які він отримує через Послуги, або мережу NEMIcom взагалі.

7.7 Оператор не несе ніякої відповідальності за невідредаговані матеріали, що містяться в мережі Інтернет та цифровому телебаченні, і не контролює їх. Оператор попереджає, що деякі з них носять відверто сексуальний характер, або можуть містити зневажливу особисто для Абонента інформацію.

7.8 Абонент несе повну відповідальність за збереження свого паролю доступу і за збитки, які можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу.

7.9 Оператор не несе ніякої відповідальності за оповіщення третіх осіб про розірвання даного Договору.

7.10 Оператор не несе ніякої відповідальності за прямі, або непрямі збитки, втрачену вигоду або бізнес пов’язані з використанням або неможливістю користуватися послугами в тому числі в результаті дії обставин, передбачених п. 7.1, 7.2 цих Правил.

7.11 Оператор не несе ніякої відповідальності за упущену вигоду, або моральну шкоду пов’язані з використанням послуг, або неможливістю користуватися Послугами, незалежно від того, мав Оператор змогу чи ні передбачати можливість таких наслідків та запобігти їм.

7.12 Оператор не несе ніякої відповідальності за часткове, або повне пошкодження кабелю, обладнання та ін, що знаходиться за межами відповідальності Оператора. Межа відповідальності Оператора закінчується на обладнанні Оператора (розподільча коробка, у відповідному будинку, до якої підключений Абонент чи розподільча муфта, до якої підключений Абонент) від якого прокладено кабель до приміщення Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від обладнання Оператора (розподільчої коробки, у відповідному будинку, до якої підключений Абонент чи розподільча муфта, до якої підключений Абонент) і закінчується обладнанням Абонента включно.

7.13 Якщо Абонент пошкодить обладнання Оператора, у зв’язку з самовільним виконанням робіт з ремонту, або заміні обладнання, а також якщо причиною пошкодження обладнання Оператора стала відсутність заземлення кінцевого обладнання Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки і упущену вигоду Оператора.

7.14 Абонент несе повну відповідальність за будь-який збиток, що виник у зв’язку з порушенням правил безпеки користування телекомунікаційними послугами передбачених цими Правилами та іншими встановленими чинним законодавством України нормативами.

7.15 Оператор не несе відповідальності за недостовірність даних про стан балансу Абонента на сайті Оператора, ці дані несуть тільки довідковий характер, і не є підставою для оскарження отриманого рахунку-фактури.

**8. Обставини непереборної сили та інші обставини, що виключають відповідальність сторін**

8.1 Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов’язань у разі, якщо таке невиконання або неналежне виконання сталося внаслідок дії обставин непереборної сили, а також в результаті дій третіх осіб, прийняття актів державними органами та інших незалежних від сторін обставин, які унеможливлюють своєчасне, повне і належне виконання Стороною своїх зобов’язань за Договором чи цими Правилами, як припинення надання послуги внаслідок перерв в подачі електроенергії в будинку, внаслідок перебоїв на зовнішньому каналі, пошкодження кабелів Оператора гризунами тощо.

8.2 Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють надзвичайні і непереборні сили (стихія, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, нагромадження снігу або ожеледь, вибух тощо), дію яких неможливо запобігти застосуванням звичайної практики персоналу Оператора, або силами Абонента і які є обставинами, що звільняють Оператора, або Абонента від відповідальності за невиконання, або неналежне виконання своїх обов’язків.

8.3 У разі виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін Сторона, яка знаходиться під її впливом, повідомляє належним чином про це іншу Сторону протягом 5 (п’яти) днів з моменту виникнення такої обставини, або з моменту виникнення у такої сторони можливості повідомити іншу Сторону про виникнення обставин. Після припинення дії обставин непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність сторін, сторона, яка перебувала під її впливом, повідомляє належним чином про таке припинення іншу сторону протягом 5 (п’яти) днів з моменту закінчення дії форс-мажорної обставини або з моменту виникнення у такої сторони можливості повідомити іншу Сторону про припинення дії форс-мажорної обставини.

8.4 У разі порушення Стороною, яка знаходиться під дією обставин непереборної сили, вимог п. 7.3 цих Правил, вона втрачає право посилатися на таку обставину як на підставу для звільнення від відповідальності.

8.5 Виникнення обставин непереборної сили продовжує строки виконання зобов’язань на період, що дорівнює терміну дії такої обставини.

**9. Конфіденційність та безпека**

9.1 Інформація Абонента, що міститься в Договорі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

9.2 Оператор рекомендує Абоненту використовувати ліцензійне програмне забезпечення, зокрема ліцензійні антивірусні програми і регулярно їх оновлювати, щоб запобігти неправильній роботі обладнання і зараження його вірусами. При зараженні комп’ютерного обладнання Абонента трафік може значно збільшитися, Оператор в такому випадку не несе ніякої відповідальності і весь трафік підлягає оплаті.

9.3 Оператор не несе відповідальність за ризики, пов’язані із збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, і за працездатність самого обладнання.

9.4 Абонент дає право Оператору для забезпечення безпеки в мережі, або при отриманні скарг від абонентів, перевіряти інформацію, що отримується/пересилається Абонентом, при цьому отримана інформація не може передаватися третім особам, за винятком випадків, встановлених законодавством.

9.5. У випадку, якщо заражений трафік абонента негативно впливає на роботу мережі чи завдає їй негативної репутації в Інтернеті в цілому – абонента може буде відключено без попередження до моменту повного усунення проблеми. Послуги відновлюються протягом 1 доби з моменту надання беззаперечних доказів усунення проблеми.

**10. Прикінцеві положення**

10.1 З пропозиціями щодо поліпшення надання послуг, і по всіх неузгоджених Договором, або Правилами питань Абоненти можуть звертатися за роз’ясненнями до Оператору, який вивчає та узагальнює пропозиції і вносить зміни до чинних правил, організацію виробництва послуг і роботу устаткування.

10.2 Усі спірні питання, що випливають з цих Правил, або Договору, вирішуються сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до відповідного суду, згідно з правилами підвідомчості і підсудності, встановленими чинним законодавством України.

10.3 Зміни і доповнення до цих Правил можуть бути внесені Оператором і набирають чинності з моменту їх затвердження, про що Оператор повідомляє Абонента електронною поштою чи СМС. Інформацію про зміни або доповнення Абонент має можливість отримати у відділі з обслуговування абонентів Оператора.

**11. Реквізити оператора**

Скорочена назва підприємства **ПП «НЕМІ»**
В особі директора ПП «НЕМІ» Контарева Максима Олександровича.
07801,Київська обл.,Бородянський р-н.,
смт.Бородянка
вул.Центральна,351-А
Код ЄДРПОУ 40223740
р/р: 26005053142392 в ПАТ «Приват Банк» м.Київ МФО 321842
ІПН 40223740