

Публічний договір (оферта) про надання електронних комунікаційних послуг

Цей Публічний договір є офіційною пропозицією (оферта) Постачальника будь-якій фізичній особі, яка в подальшому виступає як Абонент, і регламентує порядок надання електронних комунікаційних послуг, в частині доступу до мережі Інтернет. Договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має юридичну силу.

Загальні положення

Даний документ розроблений та затверджений у відповідності до вимог діючого законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 та Основних вимог до договору про надання електронних комунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії з питань державного регулювання зв'язку та інформатизації України від 29.11.2012 року № 624(зі змінами). Даний документ у відповідності до ст. 641 Цивільного кодексу України є офіційною пропозицією (офертою) Постачальника укласти Договір і містить істотні умови, необхідні для надання таких послуг.

Даний документ регулює відносини з приводу надання Постачальником послуг Абонентам.

Умови Публічного договору вступають в силу з моменту їх оприлюднення на сайті Постачальника і діють до їх скасування Постачальником. Згідно з ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України у випадку прийняття вказаних умов, здійснивши передплату за замовлені послуги, або почавши користуватись послугами, фізична особа цим самим погоджується з умовами даного Договору, ці дії є Акцептом, і з цього моменту вона визначається як Абонент.

Абонент не може запропонувати свої умови публічного договору.

Місце укладення публічного договору є місце надання послуги.

За вимогою фізичних осіб Договір може бути укладений у письмовій формі.

Терміни та визначення Договору.

Терміни, що використовуються в цьому Договорі, мають значення наведені нижче. Інші терміни, що використовуються в Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

Договір — пропозиція Постачальника (викладена на веб-сайті Постачальника), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти договір на визначених умовах надання електронних комунікаційних послуг (доступу до мережі Інтернет та додаткових послуг).

Територія – територія розміщення мережі, на якій Постачальник має технічну можливість забезпечувати абонентам надання електронних комунікаційних послуг.

Правила користування мережею AlDen (далі — Правила) – це документ, що встановлює порядок і умови підключення, доступу та користування послугою, що надається Постачальником, а також інші умови, що не обумовлені в Договорі.

Постачальник електронних комунікаційних послуг (Постачальник) - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій, включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №5107

Сторони Договору (Сторони) – Постачальник з однієї сторони та Абонент з іншої сторони.

Абонент (фізична особа, яка не є суб'єктом підприємницької діяльності) – споживач, що замовляє та отримує послуги доступу до мережі Інтернет, виключно на умовах цього Договору.

Згода Абонента (акцепт) – погодження Абонента з умовами даного Договору, що підтверджують замовлені для користування Послуги та/або оплата замовлених Послуг.

Сайт Постачальника –офіційна веб-сторінка Постачальника в мережі Інтернет, за адресою <https://www.alden.in.ua>, яка є основним джерелом інформування Абонентів.

Абонентна плата — фіксований платіж, який встановлюється Постачальником за доступ до мережі Інтернет.

Електронна комунікаційна послуга (Послуга) – продукт діяльності Постачальника електронних комунікацій, спрямований на задоволення потреб Абонента в сфері електронних комунікацій.

Заява-замовлення – документ, у якому Абонент повідомляє своє прізвище, ім'я, по-батькові, паспортні дані, контактний телефон, електронну пошту, місце надання послуги доступу до мережі Інтернет.

Місце надання послуги – приміщення за конкретно зазначеною Абонентом у Заяві-замовленні адресою, що перебуває в зоні покриття AlDen, за якою він бажає отримувати послугу доступу до мережі Інтернет; місце розміщення індивідуальних технічних засобів прийому Абонента, за умови наявності у Постачальника технічної можливості.

Розрахунковий період — період, за який Абоненту здійснюється нарахування абонентної плати.

Тарифний план – система тарифів на окремі послуги або набір послуг, що залежить від переліку та обсягів послуг. У межах різних тарифних планів, залежно від переліку та обсягів послуг можуть встановлюватись різні тарифи на однакові послуги.

Тариф – перелік з описанням і цінами послуг, що надаються Постачальником. Є невід’ємною частиною даного Договору та відображається на сайті Постачальника за адресою: <https://www.alden.in.ua>.

Особистий кабінет Абонента – це інтерфейс білінгової системи, що являє собою систему програмного забезпечення, захищену паролем та розташовану на серверах Постачальника, в якій Абонент має змогу отримувати дані, щодо поточного стану балансу, платежів та нарахувань, перевіряти взаєморозрахунки з Постачальником, отримувати довідкову інформацію та ін. Для використання Абонентом Особистого кабінету достатньо знати логін та пароль, які Абонент отримує з картою доступу при підключенні до електронної комунікаційної мережі AlDen. Інтерфейс білінгової системи розташований за адресою: <https://my.alden.in.ua/billing/userstats/>

Особовий рахунок Абонента — персональний рахунок Абонента, що ідентифікує Абонента в білінговій системі Постачальника, та використовується при здійсненні Абонентом оплати замовлених послуг.

Тимчасове призупинення – обмеження Постачальником роботи електронної комунікаційної мережі.

Припинення надання послуги – остаточне припинення Постачальником надання Абоненту послуги внаслідок припинення дій чи зміни умов Договору, в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених чинним законодавством.

Обробка персональних даних – збір, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, відновлення тощо, відомостей про фізичну особу.

1. Предмет Договору

1.1. Постачальник надає Абоненту електронні комунікаційні послуги цілодобового доступу до мережі Інтернет за умови наявності технічної можливості надання таких послуг, а Абонент зобов’язується дотримуватись порядку та Правил користування мережею AlDen, своєчасно оплачувати отримані послуги відповідно до умов цього Договору, обраного тарифного плану та вимог чинного законодавства України.

1.2. Абонент вважається ознайомленим з умовами Правил користування мережею AlDen в момент Акцепту та зобов’язується їх дотримуватись.

1.3. Правовідносини між Сторонами за цим Договором регулюються чинним господарським та цивільним законодавством України, а також Законом України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761, Основними вимогами до договору про надання електронних комунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії з питань регулювання зв’язку України від 29.11.2012 р. № 624 (із змінами), Правилами користування мережею AlDen.

2. Порядок укладення Договору

2.1. Всі умови Договору, є обов’язковими для Абонента та Постачальника. Умови Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання положень та вимог чинного законодавства. Абонент, який подав Заяву – замовлення щодо приєднання до Публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг (доступу до мережі Інтернет), вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору.

2.2. Публічний договір укладається шляхом надання згоди Абонентом, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України і є рівнозначним Договору, підписаному сторонами.

2.3. Безумовний акцепт умов Договору відповідно до ст. ст. 205, 642 Цивільного кодексу України полягає в здійсненні Абонентом конклюдентних дій, направлених на отримання послуг, що полягають у наступному: — здійснення процедури реєстрації для абонентів, які до моменту публікації даного Договору не користувалися послугами Постачальника; — використання та оплата послуг Постачальника для Абонентів, які до моменту публікації даного Договору користувалися

послугами Постачальника.

2.4. Постачальник на письмову вимогу Абонента надає йому завірену печаткою письмову форму Договору.

2.5. Приймаючи умови цього Договору, Абонент надає свою добровільну безумовну згоду на обробку Постачальником своїх персональних даних, які стали відомими в результаті правових відносин, для ведення бази даних контрагентів, з метою забезпечення реалізації цивільно-правових відносин і відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту та виконання умов Закону України «Про захист персональних даних».

3. Організаційні та технічні умови надання Послуг

3.1. Постачальник, за наявності технічної можливості, вступає у договірні відносини з Абонентом за умови, що Абонент є власником, наймачем чи орендарем Місця надання послуг, у якому бажає отримувати Послугу.

3.2. Місце надання послуги повинно знаходитись в зоні покриття мережі Постачальника.

3.3. При бажанні Абонента підключити Послугу, він повинен звернутися будь-яким доступним способом до Постачальника з Заявкою-замовленням про підключення, повідомивши адресу, за якою Абонент бажає підключити Послугу та Тарифний план, за яким Абонент бажає отримувати послуги.

3.4. Отримавши від Абонента Заявку – замовлення про підключення Послуги, Абонентський відділ Постачальника перевіряє наявність технічної можливості підключення обладнання Абонента по вказаній ним адресі і, у разі наявності технічної можливості надати Послугу, узгоджує з Абонентом час та дату підключення Послуги.

3.5. Абонент самостійно обирає тарифний план, кількість та перелік додаткових послуг, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з встановленими тарифами Постачальника, які діють на момент заключення Договору. У випадку нестандартного підключення такого клієнта можливий прорахунок індивідуального тарифу без права переходу на інший.

3.6. Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення Абонентом авансу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після сплати Абонентом авансу за підключення.

3.7. Підключення здійснюється шляхом проведення від точки підключення Постачальника до кінцевого обладнання Абонента абонентської лінії (кабеля типу «вита пара»/оптичного кабелю).

3.8. Погодження Абонента з умовами Публічного договору автоматично зараховується як надання згоди на встановлення Постачальником обладнання та прокладення кабелів, в межах будівлі та технічних приміщеннях, що належать або використовуються Абонентом.

3.9. При підключенні, Постачальник повідомляє Абоненту ідентифікатори доступу (логін, пароль та особовий рахунок).

3.10. Показники якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні, які надаються Споживачу Постачальником, відповідають вимогам наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України № 803 від 28.12.2012 року (zareestrovanim в Міністерстві юстиції України 21.01.2013 року № 135/22667).

3.11. При наявності технічної можливості, а також при умові наявності доступу до мережі Інтернет, Постачальник надає змогу Абоненту користуватися Послугою 24 години на добу/сім днів на тиждень, за винятком часу необхідного для проведення планових профілактичних, ремонтних та аварійних робіт.

3.12. Не являються перервами в наданні Послуг і не підлягають компенсації зі сторони Постачальника випадки, коли перерви викликані неполадками в обладнанні Абонента, обладнанні Постачальника, або обладнанні третіх осіб, що сталися не з вини Постачальника.

3.13. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Постачальника з динамічним виділенням реальної або постійної IP-адреси з боку мережі Постачальника на час сеансу роботи.

4. Тарифна політика та порядок розрахунків

4.1. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Постачальником самостійно. Постачальник має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг (згідно Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761).

4.2. Вартість Послуги визначається відповідно до тарифного плану закріпленого за Абонентом. Перелік тарифів, додаткових послуг та їх вартість опубліковані на сайті Постачальника за адресою <https://www.alden.in.ua>.

4.3. Послуга по даному Договору надається на умовах передплати, згідно встановлених тарифів. Нарахування Абонентської плати здійснюється Постачальником з дати фактичного надання послуги. Дата фактичного надання послуги являється датою підключення Абонента до мережі Постачальника.

4.4. Усі платежі здійснюються Абонентом тільки в гривнях.

4.5. В період дії Акційних умов Постачальника, порядок нарахування та здійснення розрахунків здійснюється відповідно до Регламенту проведення акції, розміщеному на сайті Постачальника <https://www.alden.in.ua>.

4.6. По закінченню терміну дії Акційних умов, тарифікація послуг здійснюється відповідно до основного тарифного плану, вказаного в умовах проведення кожної акції.

4.7. У разі відсутності грошових коштів на балансі в особистому кабінеті Абонента у розмірі, достатньому для отримання Послуги згідно чинних тарифів Постачальника, останній призупиняє надання Послуги.

4.8. Після закінчення розрахункового періоду, Постачальником здійснюється перерахунок коштів, виходячи з вартості фактично наданих послуг. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду, вони переносяться на наступний період.

4.9. Абонент самостійно слідкує за своїм балансом в своєму Особистому кабінеті.

4.10. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється Постачальником на підставі проведених оплат Абонента. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів, за необхідності підтвердити оплату рахунку/квитанції.

5. Права та обов'язки Сторін

5.1. Постачальник зобов'язаний:

5.1.1. Надавати Абоненту інформацію про Послуги, розмістивши її на сайті : <https://www.alden.in.ua>.

5.1.2. Забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасне інформування Абонентів про їх зміну, шляхом визначеним у п. 5.2.2. Договору. Надавати вичерпну інформацію про тарифи на послуги, акції, забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги.

5.1.3. Зареєструвати Абонента шляхом присвоєння йому Особового рахунку.

5.1.4. Надавати Абоненту Послугу за встановленими показниками якості, швидкості, відповідно до стандартів та інших нормативних документів у сфері електронних комунікацій, умов цього Договору.

5.1.5. Забезпечити роботу електронної комунікаційної мережі та доступ Абонента до неї цілодобово, сім днів на тиждень.

5.1.6. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів мережі відповідно до технічних норм, проводити технічне обслуговування мережі. Усувати пошкодження власної мережі протягом трьох діб з моменту повідомлення Абонентом про наявні пошкодження.

5.1.7. Надавати Абоненту послугу протягом періоду, за який вчасно та у повному обсязі здійснено оплату за надані послуги, відповідно до умов цього Договору.

5.1.8. Постачальник зобов'язаний провести перерахунок абонентської плати (в рахунок майбутніх платежів) при умові неможливості надати послуги Абоненту з вини Постачальника протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту подання Абонентом письмової заяви на ім'я Постачальника, за одночасною наявністю нижченаведених обставин:

5.1.8.1. існування зафіксованого звернення до служби технічної підтримки Постачальника, протягом двох годин з моменту фактичного виникнення перерви;

5.1.8.2. фіксування системою моніторингу обладнання Постачальника перерви у роботі обладнання до якого підключено абонентське обладнання;

5.1.8.3. якщо перерва у наданні послуг склала більше 24 годин.

5.1.9. Забезпечувати усунення пошкоджень, що виникли з вини Абонента, за рахунок Абонента в узгоджений з ним термін, лише після проведення повної оплати Абонентом вартості ремонтних робіт.

5.1.10. Вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг, що надаються Абоненту.

5.1.11. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

5.1.12. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

5.1.13. Інші обов'язки відповідно до законодавства України.

5.2. Постачальник має право:

5.2.1. Постачальник самостійно визначає перелік послуг, що надаються Абоненту (згідно Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761).

5.2.2. За власною ініціативою змінювати встановлені ним тарифи на послугу (послуги), про що сповіщати Абонента у строк не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дня введення в дію нових тарифів, одним із способів: — оприлюднення публікації у засобах масової інформації; — розміщення відповідних оголошень в абонентських відділах Постачальника; — шляхом розташування відповідної інформації на офіційному сайті Постачальника за адресою <https://www.alden.in.ua>.

5.2.3. У разі невиконання Абонентом своїх обов'язків, передбачених цим Договором, розірвати даний Договір.

5.2.4. Умови Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником в односторонньому порядку, з обов'язковим повідомленням про це абонентів на Сайті Постачальника – <https://www.alden.in.ua>.

5.2.5. Припинити надання послуги (послуг) без попереднього інформування Абонента у випадках порушення Абонентом правил експлуатації та користування мережею або грубих порушень умов цього Договору, якщо це спричинило або може спричинити шкоду Постачальнику та/чи іншим абонентам. При цьому визначення рівня порушення визначається Постачальником виключно з його суб'єктивної точки зору і не підлягає роз'ясненню Абоненту.

5.2.6. Надсилати на електронну поштову скриньку Абонента новини Постачальника, повідомлення і т.п., при цьому такі листи вважаються інформацією, яка замовляється Абонентом.

5.2.7. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках:

5.2.7.1. закінчення коштів на особовому рахунку Абонента;

5.2.7.2. використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

5.2.7.3. несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Постачальника;

5.2.7.4. встановлення факту вчинення Dos-attack чи розсилання Абонентом спаму;

5.2.7.5. якщо Абонент завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Постачальника або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдженням комп'ютерних вірусів, спаму та ін.;

5.2.7.6. якщо Абонент поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Постачальника, працівників Постачальника під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

5.2.7.7. отримання письмової заяви Абонента;

5.2.7.8. проведення Постачальником ремонтних чи профілактичних робіт. Тимчасове припинення або обмеження надання Послуг може бути пов'язано із виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства. Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення підстав для тимчасового припинення.

5.2.8. Постачальник має право відключити кінцеве обладнання Абонента від мережі Постачальника та припинити договірні відносини у разі:

5.2.8.1. повторного порушення умов Договору;

5.2.8.2. на підставі рішення суду, якщо кінцеве обладнання Абонента використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, чи можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж;

5.2.8.3. у разі не усунення причин що призвели до тимчасового припинення надання послуг визначених в п.п.5.2.7.2. – 5.2.7.6 даного Договору.

5.2.9. Постачальник має право проводити планові профілактичні роботи, не більше 4 разів на місяць та не довше 24 годин (роботи пов'язані з модернізацією мережі на стороні Абонента проводяться лише в робочий час з 9.00 год. по 19.00 год. при виникненні виробничої необхідності час проведення робіт може бути продовжено до 22.00 год.), роботи з усунення неполадок в мережі, які можуть призвести до тимчасового обмеження або призупинення надання послуги Абоненту. Про проведення профілактичних (ремонтних) робіт та орієнтовні строки відновлення надання послуг Абонент може дізнатись за телефоном технічної підтримки Постачальника, а також на сайті Постачальника <https://www.alden.in.ua>. При виникненні аварійних і форс-мажорних ситуацій Абонент завчасно не сповіщається про проведення робіт та строки відновлення послуг, цю інформацію Абонент може дізнатись за телефоном технічної підтримки Постачальника.

5.2.10. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента, шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Постачальника <https://www.alden.in.ua>.

5.2.11. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Постачальника, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно по електронній пошті.

5.2.12. На підставі даних Білінгової системи обліку спожитих послуг згідно з діючими тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку Абонента.

5.2.13. Не підключення та/або відключення підключеного до мережі Кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

5.2.14. Припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства.

5.2.15. У разі необхідності, залучати для виконання робіт ,пов'язаних з виконанням умов цього Договору, інших осіб.

5.2.16. Інші права відповідно до законодавства України.

5.3. Абонент зобов'язаний:

5.3.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення кабелів та здійснення робіт з підключення.

5.3.2. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого електронного комунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти, або придбати таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами).

5.3.3. Використовувати Кінцеве обладнання, яке відповідає вимогам законодавства, є сумісним з мережею Постачальника.

5.3.4. Сплачувати абонентну плату за Послугу, на умовах, передбачених цим Договором, шляхом підтримання позитивного балансу Особового рахунку.

5.3.5. Не передавати свої права та обов'язки за цим Договором третім особам, без письмової згоди Постачальника.

5.3.6. Надавати доступ працівникам Постачальника до обладнання, розміщеного в приміщенні Абонента, за допомогою якого надається послуга доступу до мережі Інтернет, з метою перевірки дотримання Абонентом умов даного Договору. Надавати доступ працівникам Постачальника до технічного поверху або до місць розміщення електронного комунікаційного обладнання для підключення нових Абонентів, проведення планових профілактичних робіт, аварійних та для інших робіт пов'язаних з підтриманням належного функціонування електронної комунікаційної мережі та надання Послуг. У разі ненадання такого доступу, вся відповідальність (в тому числі і матеріальна) покладається на Абонента, за виключенням випадків, коли доступ до обладнання Постачальника/абонента, обмежено з причин незалежних від волі Постачальника чи Абонента.

5.3.7. Ознайомлюватися з інформацією, що публікується на сайті Постачальника <https://www.alden.in.ua>, не рідше ніж раз в 7 (сім) днів.

5.3.8. Вживати всіх можливих заходів для збереження своїх мережевих реквізитів для доступу до Інтернет (логін, пароль доступу та номер особового рахунку). У разі втрати реквізитів негайно повідомити співробітників Постачальника за телефоном технічної підтримки та особисто звернувшись в абонентський відділ Постачальника з документами що посвідчують особу, яка є власником облікового запису або з документом, що підтверджує проживання за даною адресою. За всі дії, вчинені з використанням реквізитів Абонента, відповідає сам Абонент.

5.3.9. Використовувати мережеві реквізити (логін та пароль доступу) лише за адресою підключення, якщо Абонент переїжджає, він зобов'язаний звернутися до абонентського відділу Постачальника для відключення послуги за колишньою адресою, та замовлення нового підключення та отримання нових реквізитів доступу до мережі за новою адресою, за наявності бажання Абонента, та наявності технічної можливості у Постачальника.

5.3.10. Не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання.

5.3.11. Не використовувати Послугу для розповсюдження спаму.

5.3.12. Не використовувати Кінцеве обладнання на будь-якій основі, для надання Послуг третім особам.

5.3.13. Вживати всіх можливих заходів та самостійно нести відповідальність щодо захисту свого обладнання (комп'ютер, ноутбук, роутер, маршрутизатор тощо) від випадків знеструмлення, перепаду напруги, та інших випадків коли неналежне постачання електроенергії може викликати пошкодження обладнання Абонента та/або неотримання послуги, або отримання не в повному обсязі.

5.3.14. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, зазначених в розділі 13 цього Договору.

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

5.3.16. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Постачальника, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством. Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється Актом пошкодження майна (далі – Акт) у 2 (двох) примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Постачальника та Абонентом. У разі відмови Абонента від підписання Акта він підписується не менш як двома представниками Постачальника.

5.3.17. Виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством та Правилами користування мережею, що розташовані на сайті Постачальника за адресою <https://www.alden.in.ua>.

5.4. Абонент має право:

5.4.1. Користуватися послугою на умовах передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

5.4.2. Отримувати від Постачальника інформацію та консультацію в обсязі, що є необхідним для користування Послугою.

5.4.3. Замовляти інші (додаткові) послуги, що надає Постачальник (статичний IP, додаткове проведення кабелю, зварювальні роботи оптичного кабелю та ін.), за наявності технічної можливості, та при умові оплати цих послуг.

5.4.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

5.4.5. Викликати спеціаліста Постачальника, для усунення несправностей технічних засобів Постачальника, ліній електронних комунікацій, що спричинює ненадання чи неналежне надання послуг Абоненту. У разі усунення несправностей, що виникли не з вини Постачальника, послуги підлягають оплаті відповідно до тарифів розміщених на сайті <https://www.alden.in.ua>. В разі відмови Абонента оплатити послуги працівників Постачальника, кошти знімаються з особистого рахунку Абонента.

5.4.6. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Постачальника не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до визначеної дати.

5.4.7. Обмеження Постачальником доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Постачальника у встановленому порядку.

5.4.8. Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) електронних комунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Постачальником контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.

5.4.9. У випадку відмови абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку на дату припинення Договору, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів. Постачальник повертає абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30(тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, шляхом перерахування грошових коштів у визначеній сумі на зазначений у зверненні розрахунковий рахунок абонента. При цьому Сторони Договору обумовились та розуміють, що сума первинного платежу сплачена Абонентом за підключення до послуг доступу до мережі Інтернет та інших разових платежів, в жодному разі не повертається.

5.4.10. Реалізацію інших прав відповідно до чинного законодавства у сфері електронних комунікацій.

6. Вартість послуг та порядок розрахунків.

6.1. При підключенні на перший розрахунковий період встановлюється обраний Абонентом тариф.

6.2. Розрахунковий період становить 30 календарних днів, починаючи з дати активації тарифу.

6.3. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом Розрахункового періоду вони переносяться на наступний Розрахунковий період.

6.4. Послуга по даному Договору надається на умовах передплати, згідно встановлених тарифів, яка вноситься Абонентом до початку фактичного отримання послуги.

6.5. Розрахунки за спожиті послуги здійснюються Абонентом на основі обраного тарифного плану та додатково замовлених послуг.

6.6. Нарахування Абонентної плати здійснюється Постачальником з дати фактичного надання послуги. Дата фактичного надання послуги являється датою підключення Абонента до мережі Постачальника.

6.7. В період дії Акційних умов Постачальника, порядок нарахування та здійснення розрахунків здійснюється відповідно до Регламенту проведення акції, розміщеному на сайті Постачальника. По закінченню терміну дії Акційних умов, тарифікація послуг здійснюється відповідно до основного тарифного плану, вказаного в умовах проведення кожної акції.

6.8. У разі відсутності грошових коштів на балансі в особистому кабінеті Абонента у розмірі, достатньому для отримання програмної послуги згідно чинних тарифів Постачальника, останній призупиняє надання Послуги.

6.9. Після закінчення розрахункового періоду, Постачальником здійснюється перерахунок коштів, виходячи з вартості фактично наданих послуг. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду, вони переносяться на наступний період.

6.10. Всі оплати за Договором здійснюються шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Постачальника за допомогою електронних терміналів самообслуговування, безготівкових банківських розрахунків, платіжних карток та іншими доступними способами (при оплаті послуг Абонент обов'язково вказує номер свого особового рахунку).

6.11. Перед здійсненням чергової оплати замовленої послуги, Абонент зобов'язаний ознайомлюватись із умовами їх надання та вартістю. Оплатою Абонент підтверджує, що ознайомився із чинним тарифами на послуги, що розміщені на сайті Постачальника та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Постачальником на визначених умовах.

6.12. Усі Додаткові послуги виконуються за окремою домовленістю Сторін та за рахунок Абонента відповідно до діючих тарифів, встановлених на момент надання таких послуг.

7. Відповідальність сторін.

7.1. За порушення умов даного Договору, чинного законодавства у сфері електронних комунікацій, Правил користування мережею, Постачальник та Абонент несуть відповідальність відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України.

- 7.2. Постачальник не несе відповідальність за невчасне усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, або неполадок, що викликає ненадання чи неналежне надання послуги, у разі якщо Абонентом не було забезпечено надання доступу до обладнання Постачальника.
- 7.3. Постачальник не відповідає перед Абонентом за затримки та перебої в роботі, що виникають прямо або посередньо з причин, котрі знаходяться поза сферою контролю з боку Постачальника.
- 7.4. Постачальник не контролює та ні в якому разі не відповідає за інформацію, її зміст, форму, емоційне наповнення, яку отримує або передає Абонент, а також за дії вчинені з використанням послуги Постачальника. За всі дії вчинені Абонентом, відповідає сам Абонент.
- 7.5. Постачальник не несе відповідальність за понесені Абонентом, або третьою особою збитки, пов'язані з користуванням або неможливістю користування Абонентом Послугами, в тому числі у випадку впливу комп'ютерних вірусів, надходження спаму. Абонент зобов'язаний самостійно вживати всі необхідні заходи для антивірусного захисту, від хакерських атак та захисту від спаму.
- 7.6. Постачальник не несе відповідальності за перерви в наданні Послуг у випадку збоїв програмного забезпечення або обладнання, а також перерви в наданні Послуг викликані відмовою електропостачання, та за випадки коли неналежне електропостачання може викликати пошкодження обладнання Абонента або Постачальника, та/або неотримання або отримання послуги Абонентом не в повному обсязі.
- 7.7. Постачальник не несе відповідальності за перерви в наданні Послуг, які виникли у зв'язку з проведенням робіт, необхідних для відновлення, підтримки працездатності та розвитку мережі.
- 7.8. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, Постачальником не компенсуються.
- 7.9. Постачальник не несе жодної відповідальності та не проводить перерахунку вартості Послуг, якщо Абонентом завчасно не було надано Постачальнику заяви про зміну або скорочення Послуг в наслідок того, що Абонент самостійно не цікавився і, не знав про наявність інших, більш вигідних для нього тарифних планів, які діють у Постачальника.
- 7.10. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.
- 7.11. У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосагнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Постачальника.
- 7.12. Постачальник не відповідає за прямі або непрямі збитки (у тому числі упущену вигоду, втрату клієнтів, втрату репутації) Абонента або третьої сторони пов'язані з перервою у наданні Послуг.

8. Обставини непереборної сили і інші обставини, які виключають відповідальність сторін

- 8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання або неналежне виконання відбулося внаслідок дії обставин непереборної сили, а також внаслідок дій третіх осіб, ухвалення актів державними органами і інших, незалежних від сторін обставин, які роблять неможливим своєчасне, повне і належне виконання сторонами своїх зобов'язань за даним договором.
- 8.2. Під обставинами непереборної сили, тобто обставини, які роблять неможливим своєчасне, повне і належне виконання сторонами своїх зобов'язань за даним договором, сторони розуміють виняткові погодні умови і стихійні лиха (ураган, буря, гроза, блискавка, повінь, нагромадження снігу, ожеледиця, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту), дії громадської непокорі, оголошена або неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, заколот, перерви в подачі електроенергії. Крім цього, до зазначених підстав також відноситься пошкодження кабельно — провідникової продукції гризунами, пожежа та викрадення кабелів кradіями (перелік не є вичерпним).
- 8.3. Наявність обставин непереборної сили не залежать від волі Сторін договору та звільняє Постачальника та/або Абонента від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором.
- 8.4. У разі виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, які виключають відповідальність сторін, сторона, яка знаходиться під її дією, повідомляє про це іншу сторону впродовж 5 (п'яти) календарних днів з моменту виникнення такої обставини. При цьому, Постачальник розміщує відповідне повідомлення на своєму офіційному сайті <https://www.alden.in.ua>, або іншим доступним способом.

8.5. Після припинення дії обставин непереборної сили, інших форс-мажорних обставин, які виключають відповідальність сторін, сторона, яка перебувала під їх дією, повідомляє про таке припинення іншу сторону впродовж 5 (п'яти) календарних днів з моменту закінчення дії зазначених обставин. При цьому, Постачальник розміщує відповідне повідомлення на своєму офіційному сайті <https://www.alden.in.ua>, або іншим доступним способом.

8.6. У разі недотримання стороною, яка перебуває під дією форс-мажорної обставини, вимог п. 8.4. Договору, вона втрачає право посилаючись на таку обставину, як на підставу для звільнення від відповідальності.

9. Конфіденційність

9.1. Уся інформація, яка надається та отримується Сторонами в ході укладення та виконання даного Договору (логін, пароль, адреса проживання, телефон, тарифний план, кількість наданих послуг, відвідувані сторінки, скачані дані, тощо), є конфіденційною.

9.2. Протягом строку дії Договору, а також після його припинення Сторони не повинні надавати третім особам або розголошувати іншим способом конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору.

9.3. За розголошення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством, а також зобов'язується відшкодувати завдані цим розголошенням збитки.

9.4. Керуючись положеннями та вимогами ст. 121 Закону України «Про електронні комунікації» та Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761, Постачальник забезпечує відповідний захист персональної інформації про Абонента та її нерозповсюдження.

10. Порядок роботи із зверненнями та заявами Абонента

10.1. Абонент має право подавати Постачальнику пропозицію, заяву, скаргу щодо надання послуг доступу до мережі Інтернет. Звернення подаються у формі, передбаченій чинним законодавством України.

10.2. Абонент подає звернення, зателефонувавши до абонентського відділу Постачальника. При цьому, розгляд питання порушеного Абонентом, здійснюється лише після його відповідної ідентифікації Постачальником.

10.3. Для ідентифікації Абонента по телефону, працівник Постачальника запитує у Абонента голосовий пароль (відповідь на запитання, що вказане в заявці – замовленні послуг). Лише після підтвердження голосового паролю, Абонент може замовляти послуги, залишати повідомлення і заявки та робити інші можливі операції по телефону. Якщо Абонент не підтвердив голосовий пароль, то він зобов'язаний звернутись до абонентського відділу Постачальника особисто з документом, що ідентифікує його особистість.

10.4. Заяви Абонента, пов'язані з відмовою від користування послугами доступу до мережі Інтернет, призупинення дії Договору на обумовлений термін або розірванням Договору, оформляються у письмовій формі та надсилаються поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення або подаються безпосередньо в абонентському відділі Постачальника.

10.5. Претензії Абонента стосовно розрахунків приймаються Постачальником протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

10.6. Акцептувавши цей Договір, Абонент погоджується з тим, що всі його звернення до телефонної служби підтримки Постачальника можуть бути записані, та відповідний запис буде зберігатись у Постачальника протягом 30 календарних днів.

10.7. Абонентський відділ Постачальника має багатоканальний телефон, що вказаний на сайті Постачальника.

10.8. На сайті Постачальника в розділі «Контакти» — зазначений час роботи абонентського відділу Постачальника, контактні телефони Служби технічної підтримки Постачальника та адреса для кореспонденції.

11. Порядок набуття чинності та припинення дії Договору

11.1. Договір в цій редакції вступає в дію з 02 жовтня 2025 року.

11.2. Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на сайті постачальника (www.alden.in.ua).

11.3. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє протягом 365 календарних днів.

11.4. Договір вважається пролонгованим щоразу на наступні 365 днів, якщо жодна зі Сторін у письмовій формі не повідомить за 14 днів до закінчення строку дії Договору іншу Сторону про наміри припинити відносини за Договором.

11.5. Постачальник може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на сайті постачальника (www.alden.in.ua) за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

11.6. Якщо Абонент не згоден з внесеними Постачальником змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Постачальника. Якщо Абонент по закінченню 7 (семи) денного строку з моменту оприлюднення на веб-сайті Постачальника інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.

11.7. Ненадходження від Абонента письмової Заяви про розірвання Договору, продовження користування послугами доступу до мережі Інтернет та/або внесення коштів Абонента на свій Особовий рахунок свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами та є підтвердженням Абонента про приєднання до цього Договору.

11.8. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Постачальником, письмово повідомивши Постачальника не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

11.9. Постачальник може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, повідомивши про це Абонента не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору, за допомогою «Особистий кабінет Абонента», контактного телефону чи письмово, за адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору.

11.10. У випадку розірвання цього Договору Абоненту повертається у порядку, передбаченому цим Договором, залишок невикористаних коштів, крім випадків зазначених у цьому Договорі.

11.11. У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Постачальник може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір.

11.12. З дня набрання чинності цим Договором усі попередні усні та письмові домовленості між Постачальником та Абонентом втрачають свою силу.

12. Інші умови

12.1. Всі правовідносини Сторін не врегульовані цим Договором, регулюються Законом України «Про електронні комунікації» та «Правилами про надання та отримання електронних комунікаційних послуг».

12.2. Під час підключення Послуги Абонент (як власник, або співвласник квартири/будинку) надає право Постачальнику встановити/розмістити у будинку необхідне електронне комунікаційне обладнання для забезпечення надання послуги та надає Постачальнику право визначати осіб, які можуть здійснювати встановлення/розміщення електронного комунікаційного обладнання у будинку та його обслуговування.

12.3. Нове підключення вважається таким, якщо за даною адресою раніше не було виконане підключення до мережі Постачальника, будь якою особою, що підтверджується відсутністю інформації в білінгговій системі Постачальника.

12.4. Вхід до інтерфейсу білінгової системи здійснюється шляхом переходу на веб-сторінку <https://my.alden.in.ua/billing/userstats/> натиснувши «Увійти» та ввівши реквізити доступу до мережі Інтернет (логін та пароль доступу).

12.5. Інформацію про тарифи, перелік послуг, умови, та порядок їх надання, точки доступу, пункти оплати, а також іншу інформацію, необхідну для виконання умов Договору можливо отримати за телефоном технічної підтримки Абонентів або на сайті за адресою <https://www.alden.in.ua>.

12.6. Абонент при здійсненні дій зазначених в п. 2.1. цього Договору, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року, №2297-VI надає свою згоду Постачальнику на обробку особистих персональних даних Абонента у картотеках та/або за допомогою інформаційно-комунікаційної, електронної системи бази персональних

даних «Контрагенти» з метою забезпечення реалізації цивільно-правових, податкових відносин і відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» від 16.07.1999 року за № 996-XIV, Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» від 08.07.2010 року за №2464-VI та інших актів законодавства України, а також відомості про права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким дані надаються, для виконання зазначеної мети.

12.7. У разі необхідності, за бажанням Абонента, даний Договір може бути оформлений у письмовій формі. Доповнення, оформлені в письмовому вигляді та підписані Сторонами з метою виконання даного Договору, є його невід'ємною частиною.

13. Реквізити Постачальника

ТОВ "АЛДЕН СЕРВІС"

ЄДРПОУ 45774494

18028, Черкаська обл., м. Черкаси,

р-н Придніпровський, просп. Хіміків, буд. 59, офіс 1

Р/Р: UA483052990000026002011621424

в АТ КБ "ПриватБанк"

МФО 305299 ЄДРПОУ 14360570

e-mail: aldentehno@gmail.com (загальні питання)

e-mail: aldenbyh@gmail.com (бухгалтерія)

e-mail: alekalden@gmail.com (Директор)

Офіційний сайт Постачальника: <https://www.alden.in.ua>

Телефони гарячої лінії: 063 041 6969, 068 041 6969