

Публічний абонентський договір про надання послуг OLL.TV

Товариство з обмеженою відповідальністю «МЕГА-ІНЕТ», (надалі – "Агент"), що діє на підставі Агентського договору № ДС-031378/2015 від 09 листопада 2015 р. від імені, в інтересах та за рахунок Товариства з обмеженою відповідальністю "Діджитал Скрінз" (надалі – "Провайдер"), керуючись статтями 633 та 634 Цивільного кодексу України, пропонує та організовує від імені Провайдера надання послуги "OLL.TV", як вони визначені нижче, на умовах, встановлених у цьому публічному договорі (далі – "Договір").

1. Визначення термінів

У цьому Договорі терміни вживаються в наступному значенні:

1.1. **Абонент** – фізична особа, якій надано можливість отримувати Сервіс Провайдера на умовах цього Договору.

1.2. **Домашня сторінка** – персональна сторінка Абонента в системі самообслуговування Агента (<http://start.zeus.poltava.ua/>), з якої, за наявності технічної можливості, Абонент може управляти (змінювати пакети Сервісу, замовляти додаткові послуги тощо) послугою «OLL.TV» (далі – "**Послуга**"), а також відслідковувати статистику користування телекомунікаційними послугами Агента та Сервісом Провайдера.

1.3. **Плата** – абонентна плата та інші платежі за Сервіс Провайдера, яка сплачується Абонентом Агенту відповідно до чинних тарифів Провайдера згідно умов цього Договору.

1.4. **Телекомунікаційна мережа** – телекомунікаційна мережа Агента.

1.5. **Заявка** – документ на підставі якого Абонент замовляє Сервіс та приєднується до цього Договору. Подана Абонентом Заявка разом з цим Договором визначає умови отримання Сервісу.

1.6. **Особовий рахунок** – форма індивідуального обліку платежів Абонента Агентом, яка відображає їх надходження та витрачання на оплату телекомунікаційних послуг Агента та Сервісу Провайдера.

1.7. **Контент** – аудіовізуальні твори (фільми, серіали, анімаційні твори, тощо), що зберігаються на або показ яких забезпечується через сервер Провайдера. Перегляд Контенту забезпечується через відтворення та показ Контенту (а) шляхом потокової передачі (стрімінгу) Контенту з серверу Провайдера до обладнання Абонента, що включає будь-яке обладнання, яке має доступ в мережу Інтернет, та (б) без можливості створення Абонентом цифрової копії відповідних записів (крім транзитного зберігання, що вимагається для передачі у реальному часі, наприклад у буфері даних), та (в) Контент відображається за допомогою медіа-плеєра Провайдера у тому вигляді, у якому він був поданий з сервера Провайдера. Встановлені Провайдером правила перегляду Контенту доступні за адресою: <http://oll.tv/terms> та на Домашній сторінці Абонента.

1.8. **Програмна послуга** – формування пакетів програм телеканалів та забезпечення Абонентам можливості їх перегляду на підставі цього Договору, що здійснюється Провайдером на підставі належних йому ліцензій провайдера програмної послуги (з переліком ліцензій Провайдера та повним переліком телеканалів можна ознайомитись на сайті <http://zeusnet.ua/>).

1.9. Умови користування Програмною послугою визначаються цим Договором.

1.10. **Сервіс** – послуга Провайдера, що включає (i) доступ до перегляду Контенту та (ii) Програмну послугу. Сервіс надається як єдина послуга. Сервіс надається Абонентам для особистого некомерційного використання. Надання Сервісу можливе виключно за наявності підключення до мережі Інтернет та абонентського Обладнання (зокрема, STB), що знаходиться за адресою підключення Абонента, та виключно в межах території України. Сервіс надається під назвою «OLL.TV».

1.11. **Set Top Box або STB** – абонентське обладнання, що надає Абоненту можливість використання Сервісу, а також будь-яке інше обладнання у тому числі SMART TV (далі

також – "**Обладнання**"). Перелік Обладнання та технічні вимоги для доступу до Сервісу встановлюються Провайдером. Обладнання не може бути підключене за іншою адресою, ніж вказано в Заявці або до іншої телекомунікаційної мережі, ніж Телекомунікаційна мережа Агента.

1.12. **Розрахунковий період** – один календарний місяць.

1.13. **Одиниця вимірювання Сервісу** – одна доба.

1.14. **Білінгова система** – програмно-апаратний комплекс Агента, що використовується для обліку Абонентів, а також угод з продажу Абонентам товарів та послуг, а також для відповідних розрахунків з Абонентами.

1.15. Усі інші терміни, що вживаються у цьому Договорі, відповідають визначенням, встановленим законодавством України.

2. Предмет Договору

2.1. Відповідно до умов цього Договору Абонент замовляє відповідний пакет Сервісу Провайдера та оплачує його за чинним тарифом, а Провайдер надає замовлений Абонентом пакет Сервісу, у випадку виконання Абонентом вимог, визначених в цьому Договорі, зокрема п.3.1. Договору.

2.2. Для замовлення Сервісу Абонент підписує та подає Агенту Заявку. З моменту подання Заявки Абонент вважається таким, що ознайомився з умовами цього Договору, погодився з ними та приєднався до цього Договору, на умовах викладених у ньому.

2.3. Обраний при підключенні Абонентом пакет Сервісу зазначається в Заявці. Абонент може змінювати пакети Сервісу не частіше одного разу на добу через подання відповідних Заявок у пунктах продажу послуг Агента, через Контакт-центр Агента (телефони якого розміщено на веб-сайтах Агента <http://zeusnet.ua/>, або через Домашню сторінку (за наявності технічної можливості). Звернення Абонента з номеру телефону Абонента та/або через Домашню сторінку Абонента вважаються волевиявленням Абонента, та не підлягає додатковому підтвердженню у будь-який спосіб.

2.4. Агент може надавати додаткові послуги Абоненту, пов'язані з наданням Сервісу.

3. Умови та порядок надання Послуги

3.1. Право на отримання Сервісу Абонент має за умови, якщо:

- місце надання Сервісу знаходиться в зоні покриття Телекомунікаційної мережі;
- Абонент подав Агенту Заявку;
- Абонент має необхідне, справне і підключене до Телекомунікаційної мережі Обладнання;
- Абонентом укладено з Агентом договір на отримання телекомунікаційних послуг швидкісного широкосмугового доступу до Інтернету;
- Абонент не має заборгованості за надані Агентом телекомунікаційні послуги;
- Абонент не має заборгованості за наданий Провайдером Сервіс.

3.2. Оплата за Сервіс Провайдера Абонентом проводиться одночасно (єдиним платежем) з оплатою телекомунікаційних послуг Агента. Вартість пакету Сервісу Провайдера за Розрахунковий період зазначається окремими рядком в рахунку за телекомунікаційні послуги Агента.

3.3. Провайдер та Агент зобов'язані забезпечити конфіденційність інформації, що передається Абонентом в ході отримання Сервісу, а також інформації, наданої Абонентом в ході приєднання або виконання умов цього Договору. Доступ до такої інформації Провайдер, Агент має право надавати в установленому законодавством порядку.

3.4. Абонент, надаючи персональні дані при приєднанні до цього Договору, дає Агенту та Провайдеру згоду на обробку своїх персональних даних з метою надання та обліку Сервісу, здійснення розрахунків, ведення претензійно-позовної роботи та іншої діяльності з

погашення заборгованості Абонента, реалізації інших умов цього Договору, у тому числі на передачу таких персональних даних Провайдером та Агентом третім особам з зазначеною вище метою без будь-яких повідомлень Абонента. Провайдер та Агент гарантує захист інформації Абонента відповідно до чинного законодавства. Приєднуючись до цього Договору, Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних, зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий. Згода Абонента на обробку його персональних даних є чинною протягом дії цього Договору та протягом 5 (п'яти) наступних років після припинення його дії для Абонента.

3.5. Абонент може придбати Обладнання у Агента. Придбане Обладнання є власністю Абонента і у разі припинення отримання Послуги придбане Обладнання Агенту не повертається. Також Абонент може взяти Обладнання у тимчасове платне користування (оренду), на умовах розділу 10 цієї Угоди.

3.6. Сервіс може надаватися з врахуванням спеціальних умов, що розповсюджуються на будь-які спеціальні (акційні) пропозиції, та умови і строки яких визначаються у відповідних правилах проведення акцій (далі – спеціальні умови отримання Сервісу).

4. Порядок розрахунків

4.1. Вартість Сервісу встановлюється Провайдером у національній валюті і доводиться до відома Абонента.

4.2. Оплата здійснюється у готівковій або безготівковій формі, за встановленими Провайдером тарифами, чинними у Розрахунковому періоді.

4.3. На підставі Заявки Агент вносить персональні данні Абонента як користувача Сервісу до Білінгової системи.

4.4. Білінгова система є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту пакетів Сервісу як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Білінгової системи Провайдера матимуть перевагу над іншими даними.

4.5. Одиницею вартісного обліку спожитого Сервісу в Білінговій системі є гривня.

4.6. Умови цього Договору, тарифи, пакети Сервісу встановлюються Провайдером та можуть змінюватися Провайдером в односторонньому порядку. Інформація про зміну умов цього Договору, тарифів, пакетів Сервісу надається Провайдером через Агента не пізніше ніж за 7 (сім) днів до моменту запровадження цих змін шляхом оприлюднення відповідної інформації на веб-сайті Агента <http://zeusnet.ua/>.

4.7. Плата включає в себе податки та збори, встановлені чинним законодавством України.

4.8. Абонент оплачує Сервіс на умовах попередньої та/або наступної оплати в залежності від існуючого порядку оплати ним телекомунікаційних послуг Агента.

4.9. В разі відсутності, станом на закінчення поточного Розрахункового періоду (відповідного звітного місяця) на Особовому рахунку Абонента, суми необхідної для внесення плати за виставленим Агентом рахунком (що включає Плату за Сервіс Провайдера та плату за телекомунікаційні послуги Агента, а також орендний платіж, у випадку, якщо Обладнання було надане Абоненту на умовах розділу 10 Договору) за наступний Розрахунковий період, надання Сервісу тимчасово припиняється в останній день закінчення поточного Розрахункового періоду. При цьому, Плата за Сервіс та орендна плата не нараховуються Абоненту впродовж всього періоду тимчасового припинення надання Сервісу.

4.10. Якщо Абонент не внесе кошти на свій Особовий рахунок і не погасить заборгованість за своїм Особовим рахунком місяця протягом наступних 30 (тридцяти) календарних днів, з дня тимчасового припинення надання Сервісу, цей Договір з Абонентом автоматично розривається з зазначеної вище дати без будь-якого додаткового повідомлення Абонента. Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє Абонента від оплати вже

отриманих послуг та погашення заборгованості.

5. Права та обов'язки Абонента

5.1. Абонент зобов'язаний:

- 5.1.1. Мати необхідне та справне Обладнання, визначене Провайдером для отримання Сервісу.
- 5.1.2. Своєчасно оплачувати Сервіс та телекомунікаційні послуги Агента.
- 5.1.3. Стежити за станом свого Особового рахунку і не допускати нульового балансу, з метою уникнення призупинення тимчасового припинення надання Сервісу; не використовувати Сервіс з метою публічного показу або в комерційних цілях. Абонент зобов'язаний користуватися Сервісом лише для власного некомерційного використання, виключно за допомогою Обладнання, та без права на відтворення (у тому числі копіювання/завантаження/зберігання на будь-яких носіях Абонента), а також без права на будь-яке інше використання, окрім передбаченого цим Договором. Абонент гарантує користування Послугою, не порушуючи чинне законодавство, а також права та законні інтереси правовласників Контенту та Програмної послуги. Абонент не має права здійснювати будь-які дії, що можуть будь-яким чином підпадати під визначення ретрансляції, по відношенню до телеканалів, що включені до складу Програмної послуги.
- 5.1.4. При виборі перегляду Контенту та Програмної послуги, Абонент керується власним волевиявленням. Вибираючи конкретний твір, Абонент тим самим підтверджує, що приймає на себе всю відповідальність за його перегляд.
- 5.1.5. Виконувати умови цього Договору, зокрема, спеціальні умови отримання Сервісу, визначені у цьому Договорі.
- 5.1.6. Шляхом подання Заявки Абонент підтверджує, що отримав від Агента повну, достовірну та достатню інформацію про умови надання Сервісу.

5.2. Абонент має право:

- 5.2.1. Змінювати пакети Сервісу не частіше одного разу на добу.
- 5.2.2. Розірвати цей Договір в односторонньому порядку, шляхом особистого подання Агенту письмової заяви не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання.
- 5.2.3. Перевіряти стан Особового рахунку, отримуючи інформацію у Агента або через Домашню сторінку за наявності технічної можливості.
- 5.2.4. Звертатись у письмовій формі до Агента із заявами, повідомленнями і претензіями.

6. Права та обов'язки Агента

6.1. Агент зобов'язується:

- 6.1.1. Прийняти від Абонента Заявку згідно з обраним Абонентом пакетом Сервісу.
- 6.1.2. Розміщувати на веб-сайтах Агента: <http://zeusnet.ua/> опис Сервісу, пакети Сервісу, інформацію щодо зміни тарифів, пакетів Сервісу, умов надання Сервісу, тощо.
- 6.1.3. Вести достовірний облік послуг, що надаються Абоненту. Відображати дані щодо обсягу спожитих послуг на Домашній сторінці Абонента (за умови наявності технічної можливості).
- 6.1.4. Повідомляти Абоненту про зміну умов цього Договору, тарифів, пакетів Сервісу, не менше ніж за 7 (сім) днів до такої зміни шляхом розміщення відповідної інформації на сайті <http://zeusnet.ua/>.
- 6.1.5. Забезпечити цілодобову інформаційну підтримку щодо Сервісу за номерами, визначеними Агентом на веб-сайті <http://zeusnet.ua/>.
- 6.1.6. Забезпечити можливість зміни пакету Сервісу за заявою Абонента.
- 6.1.7. Агент розміщує на веб-сайті <http://zeusnet.ua/> умови та порядок отримання

додаткових послуг Агента, зокрема: підключення до послуги «OLL.TV», зміни пакетів Сервісу, налаштування обладнання та виконання інсталяційних робіт щодо Обладнання, тощо.

7. Права та обов'язки Провайдера

7.1. Провайдер зобов'язується:

7.1.1. Надавати Абоненту доступ до обраних Абонентом пакетів Сервісу.

7.2. Провайдер має право:

7.2.1. Змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного пакету Сервісу.

7.2.3. Змінювати умови Договору, тарифи на Сервіс шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті Агента <http://zeusnet.ua/> не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до такої зміни.

7.2.4. Тимчасово припинити надання Сервісу у випадку проведення профілактичних робіт, в тому числі на Телекомунікаційній мережі, але не більше 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць.

7.2.5. Тимчасово припинити надання Сервісу через Агента, у випадку проведення будь-яких аварійно-ремонтних робіт, в тому числі на Телекомунікаційній мережі, але не більше 48 (сорока восьми) годин на місяць.

7.2.6. Через Агента має право тимчасово припинити надання Абоненту Сервісу за цим Договором за наявності підстав, передбачених цим Договором або чинним законодавством; через Агента має право повністю припинити надання Сервісу у таких випадках: (I) порушення Абонентом п. 5.1 цього Договору; (II) за наявності інших підстав, передбачених цим Договором або чинним законодавством; (III) якщо дії Абонента створюють загрозу для нормального функціонування Сервісу; (IV) відзив Абонентом згоди на обробку його персональних даних; (V) втрата чинності ліцензій, дозволів та ліцензійних угод, необхідних Провайдеру для забезпечення функціонування Сервісу, (VI) у випадку порушення Абонентом вимог, передбачених правилами користування Сервісом та Контентом, визначених цим Договором.

8. Строк дії, умови припинення надання Сервісу, розірвання Договору

8.1. Цей Договір набирає чинності з дати, зазначеної у Заявці і автоматично продовжує свою дію до дати припинення цього Договору за ініціативою Абонента або на інших умовах, передбачених цим Договором.

8.2. Якщо Абонент не внесе кошти на свій Особовий рахунок і не погасить заборгованість за своїм Особовим рахунком місяця протягом наступних 30 (тридцяти) календарних днів, з дня тимчасового припинення надання Сервісу, цей Договір з Абонентом автоматично розривається з зазначеної вище дати без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

8.3. Припинення з будь-яких підстав дії договору про надання телекомунікаційних послуг швидкісного широкосмугового доступу до Інтернету між Абонентом та Агентом веде до автоматичного дострокового припинення цього Договору. При цьому Провайдер/Агент не зобов'язані окремо попереджати Абонента про припинення цього Договору.

8.4. У разі використання Абонентом Сервісу з метою публічного показу або в комерційних цілях цей Договір автоматично розривається з дати виявлення такого порушення без будь-якого повідомлення Абонента. Абонент погоджується, що у цьому випадку до нього можуть бути заявлені вимоги щодо відшкодування збитків, які він зобов'язаний задовольнити у повному обсязі, у строки що будуть зазначені додатково.

8.5. Укладання цього Договору з боку Абонента означає повне прийняття Абонентом всіх його умов, зокрема спеціальних умов отримання Сервісу, визначених у Заявці, та цьому Договорі.

8.6. Абонент, який після зміни Провайдером умов Договору, тарифів, пакетів Сервісу продовжує отримувати Сервіс вважається таким, що прийняв зміни до Договору без заперечень.

8.7. Абонент має право розірвати Договір, письмово попередивши Агента про свій намір не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати розірвання.

9. Відповідальність сторін та вирішення суперечок

9.1. Абонент несе відповідальність у повному обсязі за збитки заподіяні Агенту або Провайдеру внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього Договору, що виникли вини Абонента.

9.2. Абонент несе відповідальність за достовірність відомостей, вказаних у Заявці.

9.3. Агент та Провайдер звільняються від відповідальності у випадках:

9.3.1. Втрати, крадіжки або в інших випадках вибуття з володіння Абонента Обладнання.

9.3.2. Виникнення перешкод, що ускладнюють прийом телепрограм з певного місця, де розміщено Обладнання.

9.3.3. Проведення ремонтних або профілактичних робіт телеканалом(ами).

9.3.4. Вихід з ладу Обладнання з будь-яких причин.

9.3.5. Змін, викривлень, порушень, перерв або будь-яких затримок у наданні Сервісу, викликаних природними явищами.

9.4. Провайдер та Агент не несуть відповідальності:

9.4.1. За зміст інформації, що міститься в Сервісі.

9.4.2. За будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

9.4.3. Якщо відсутність або низька якість доступу до Сервісу є результатом порушення боку Абонента правил користування Обладнанням.

9.4.4. За якість Сервісу і перерву в його наданні у випадках:

9.4.4.1. перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Провайдер не має змоги впливати;

9.4.4.2. нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання телекомунікаційної мережі;

9.4.4.3. інших аварійних та непередбачуваних ситуаціях.

9.5. У випадку вирішення суперечок з питань, що є предметом цього Договору чи в зв'язку з ним, Сторони вживатимуть заходів щодо їх вирішення шляхом переговорів.

9.6. Сторони, у разі виникнення розбіжностей в ході виконання Договору, вирішують виниклі проблеми шляхом переговорів, а в разі неможливості досягнення згоди - у встановленому законодавством порядку.

9.7. Заяви і скарги щодо Сервісу подаються Абонентом через Центри обслуговування Абонентів Агента за місцем розташування кінцевого обладнання Абонента.

9.8. Абонент розуміє і погоджується, що Агент та Провайдер не несуть відповідальності та не дають жодних гарантій та/або запевнень щодо наповнення та зміст Сервісу, який надається «В ТОМУ ВИГЛЯДІ, У ЯКОМУ ВІН ІСНУЄ» (тобто Абонент отримує послугу в обсязі та якості, що існує на момент доступу до Сервісу, з будь-якими недоліками та перевагами, які існували на момент надання послуги без жодних гарантій щодо якості та обсягів Сервісу зі сторони Агента та Провайдера).

9.9. Абонент розуміє і погоджується з тим, що будь-які телепрограми/телепередачі/телеканали/твори, що входять до Сервісу можуть бути видалені, замінені або переміщені, а також, що телеканали включені до програмної послуги можуть проводити профілактичні та відновлювальні роботи, протягом яких доступ до таких телеканалів є обмеженим (без попередження та без погодження з Абонентом). Агент та Провайдер не несуть відповідальність за відповідність Сервісу цілком або їх частин (служб) очікуванням

Абонента, припинення доступу Абонента до Сервісу, збереження логіна і пароля Абонента, збитки, які виникли у Абонента через технічні збої апаратного або програмного забезпечення.

10. Додаткові умови використання Обладнання, у випадку отримання його Абонентом на умовах оренди

10.1. У порядку та на умовах, визначених цим Договором, для створення технічної можливості для доступу та використання Сервісу Агент в інтересах і за рахунок Провайдера зобов'язується передати Абоненту, а Абонент зобов'язується прийняти Обладнання у тимчасове платне користування (оренду).

10.2. Для замовлення отримання Обладнання в оренду Абонент підписує та подає Агенту Заявку. З моменту подання Заявки Абонент вважається таким, що ознайомився з умовами цього Договору, погодився з ними та приєднався до даного Договору, на умовах викладених у ньому.

10.3. Опис Обладнання, його вартість, комплектація на момент передачі Абоненту визначаються у Акті приймання-передачі Обладнання в оренду.

10.4. Абонент зобов'язується використовувати Обладнання виключно для отримання Сервісу із дотриманням правил та умов експлуатації відповідно до технічної документації на Обладнання.

10.5. Ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження Обладнання переходить до Абонента з дати підписання Акту приймання-передачі Обладнання в оренду і до моменту повернення Обладнання Агенту.

10.6. Передача Обладнання в оренду не передбачає передачі Абоненту права власності на нього. Власником Обладнання залишається Провайдер, а Абонент користується відповідним Обладнанням протягом строку дії даного Договору.

10.7. Абонент не має права здавати Обладнання в суборенду, передавати його у користування чи володіння третім особам, передавати свої права та обов'язки за даним Договором третім особам.

10.8. Абонент зобов'язується повернути Обладнання у повній комплектації, в працездатному (справному), цілісному стані, з урахуванням нормального зносу не пізніше останнього дня строку даного Договору, якщо умовами пакету/тарифу не встановлено більш тривалий строк. У разі порушення строків повернення Обладнання, Абонент повинен відшкодувати звичайну вартість такого Обладнання (комплектуючих) згідно тарифів, встановлених Провайдером та чинних на дату нарахування суми до сплати. Інформація про чинні тарифи надається Провайдером через Агента не пізніше ніж за 7 (сім) днів до моменту запровадження цих змін шляхом оприлюднення відповідної інформації на веб-сайті Агента <http://zeusnet.ua/>.

10.9. Абонент зобов'язується сплачувати орендну плату за весь час користування Обладнанням у готівковій або безготівковій формі, за встановленими Провайдером тарифами, чинними у Розрахунковому періоді.

10.10. Орендна плата сплачується Абонентом у строки та в порядку, визначеному Договором для оплати за Сервіс.

10.11. Умови даного Договору, тарифи за оренду Обладнання встановлюються Провайдером та можуть змінюватися Провайдером в односторонньому порядку. Інформація про зміну умов даного Договору, тарифів за оренду Обладнання надається Провайдером через Агента не пізніше ніж за 7 (сім) днів до моменту запровадження цих змін шляхом оприлюднення відповідної інформації на веб-сайті Агента <http://zeusnet.ua/>.

10.12. Порядок обслуговування Обладнання:

10.12.1. У разі виходу Обладнання з ладу протягом строку дії даного Договору Абонент має звернутись до будь-якого відділення продажу послуг та обслуговування споживачів Агента із запитом щодо обслуговування такого Обладнання. Доставка Обладнання у відділення продажу послуг та

обслуговування споживачів Агента здійснюється Абонентом самостійно і за свій рахунок.

10.12.2. Агент зобов'язаний здійснити заміну несправного Обладнання без сплати Абонентом будь-яких додаткових платежів за таких умов:

- відповідність серійного номеру Обладнання;
- наявність заводських пломб та ярликів;
- наявність повної комплектації упаковки, інструкції, з'єднувальних кабелів, тощо, у тому числі наявність пульта ДУ у задовільному стані;
- відсутність слідів фізичного пошкодження; у тому числі відсутність значних подряпин на корпусі Обладнання та комплектуючих;
- відсутність на системних роз'ємах ушкоджень, вологи;
- відсутність усередині Обладнання сторонніх предметів.

10.12.3. У разі, якщо Обладнання не відповідає хоча б одній вимозі, вказаній в п. 10.12 даного Договору, Абонент зобов'язаний відшкодувати звичайну вартість такого Обладнання (комплектуючих) згідно тарифів, встановлених Провайдером та чинних на дату нарахування суми до сплати, після чого Агент зобов'язаний здійснити заміну несправного Обладнання.

10.13. Строки заміни Обладнання залежать від фактичної наявності запасного фонду за місцем звернення Абонента.