

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ШАРКНЕТ», іменоване надалі **Постачальник**, в особі директора Соловйова Сергія Петровича, який діє на підставі статуту, пропонує Абоненту публічну оферту про надання електронних комунікаційних та/або додаткових послуг (надалі - Послуг) на наступних умовах:

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. Постачальник — **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ШАРКНЕТ»**, внесене до **реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 2866**.

1.2. Публічна оферта – пропозиція Постачальника, адресована будь-якій особі, відповідно до статей 633, 634 Цивільного кодексу України, укласти з нею договір про надання електронних комунікаційних та додаткових послуг на умовах, що містяться в даному Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг (далі – Договір).

1.3. Електронна комунікаційна послуга – послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг, що з-поміж іншого, включає надання доступу до мережі Інтернет. Невід’ємною складовою частиною послуги є Включені сервіси, що забезпечують працездатність електронної комунікаційної мережі й доступ Абонента до послуг.

1.4. Включені сервіси – послуги й роботи, які є невід’ємною складовою частиною електронної комунікаційної послуги, зокрема:

сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність електронної комунікаційної мережі й доступ Абонента до Послуг; інформаційні сервіси — інформування Абонентів за їх зверненнями (запитом) про Послуги, Правила і зміни в них, Тарифи, стан Особового рахунку й необхідність його поповнення, надання допомоги з питань користування Послугами, Додатковими послугами та пакетами, Сервісними послугами; адміністративні сервіси — формування та ведення облікових записів про Абонента й отримані ним Послуги, супровід запитів від Абонента щодо Додаткових послуг та пакетів, моніторинг і контроль якості надання Послуг.

1.5. Послуги – сукупність усіх замовлених та/або наданих на підставі даного Договору електронних комунікаційних послуг, а також Додаткових та Сервісних послуг.

1.6. Послуга доступу до мережі Інтернет – електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з’єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується;

1.7. Додаткові послуги – послуги Постачальника, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

1.8. Сервісні послуги – послуги чи роботи, які не є електронними комунікаційними послугами і можуть надаватися Постачальником електронних комунікаційних послуг на замовлення Абонента окремо й незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинним Прейскурантом.

1.9. Тарифний план - сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та іншу інформацію, яка затверджується Постачальником самостійно та оприлюднюється на Сайті Постачальника.

1.10. Технічна площадка – обладнання Постачальника встановлене на технічному поверсі або у підвалі, або в іншому місці для забезпечення можливості підключення Абонента до Послуг Постачальника у будинку.

1.11. Абонент – кінцевий користувач Послуг (фізична особа), що уклала з Постачальником даний Договір.

1.12. Абонентна плата — регулярний фіксований платіж, який Постачальник електронних комунікаційних послуг встановлює для Абонента за доступ на постійній основі до Послуг протягом розрахункового періоду незалежно від факту їх отримання та використання. Розрахунковим періодом є календарний місяць. Початком розрахункового періоду є 00 год. 00 хв. першого числа відповідного календарного місяця. Закінченням розрахункового періоду є закінчення 23 год. 59 хв. останнього числа відповідного календарного місяця.

1.13. Акцепт – повне й беззастережне прийняття Абонентом умов публічної оферти, шляхом підписання Заяви про приєднання до Договору або виконання Абонентом інших, активних конклюдентних дій, що свідчать про прийняття ним умов цього Договору.

1.14. Особистий кабінет – вебсторінка на Сайті Постачальника, що містить статистичну інформацію

про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких (у випадку їх наявності) Абонент має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання Послуг Постачальником, надсилати звернення, скарги, а також розміщуються спеціальні повідомлення Постачальника для Абонента. Логін для входу до Особистого кабінету Абонента вказуються у Заяві про приєднання до Договору.

1.15. Устаткування Абонента – обладнання Абонента, що безпосередньо використовується для доступу до мережі Інтернет та / або для прийому пакету програм мовлення та інших електронних комунікаційних послуг (комп'ютер, телевізор, тощо).

1.16. Точка демаркації – точка розмежування відповідальності Постачальника і Абонента при наданні Послуг, якою є вхід до квартири, іншого приміщення Абонента.

1.17. Територія дії послуги – географічна зона електронної комунікаційної мережі Постачальника: м. Київ.

1.18. Сайт Постачальника (Сайт) – сайт Постачальника в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: www.shark.net.ua

1.19. Особовий рахунок – рахунок у системі обліку абонентів Постачальника, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як оплата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ідентифікатор (ППК).

1.20. Місце надання Послуги – визначена Абонентом і зафіксована в Заяві про приєднання до Публічного Договору адреса, за якою він хоче отримувати Послуги.

1.21. Система обліку абонентів – автоматизована система обліку спожитих послуг Абонентом.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Постачальник зобов'язується надавати Абонентові Послуги відповідно до умов цього договору. Обсяг послуг, які Постачальник зобов'язаний надати Абоненту, визначається Абонентом самостійно із числа запропонованих Постачальником варіантів.

2.2. Види Послуг і Додаткових послуг та пакетів, тарифних планів, які надаються та до яких забезпечується Абонентові доступ, обираються Абонентом та визначаються, як правило, у Заяві про приєднання до Договору. В подальшому Абонент може змінити види послуг та Додаткових послуг за допомогою персонального кабінету або звернувшись до Постачальника електронних комунікаційних послуг з відповідною заявою.

2.3. Цей Договір разом із загальною інформацією про Послуги та умовами їх надання, Протоколами вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж (тощо), Правилами надання та отримання обладнання, регламентами та умовами проведення Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції), Тарифами на послуги інтернет-доступу, Додаткові сервіси та пакети, Прейскурантом цін на обладнання, матеріали, сервісні послуги з підключення та додаткові Послуги є Публічним договором приєднання. Чинна версія цього Публічного Договору постійно знаходиться на веб-сайті: www.shark.net.ua

2.4. Сторони згодні, що будь-які письмові версії Договору, Правил, Тарифів тощо є чинними тільки до подальшої їх зміни згідно умов даного Договору.

3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

3.1. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Постачальника. Перед початком отримання Послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору.

3.2. Дійсна публічна оферта адресована всім, хто бажає скористатися Послугою і має технічну можливість одержання Послуги. Під технічною можливістю розуміється знаходження Абонента в зоні дії Послуги (наявності покриття) і використання для доступу до Послуги налаштованого устаткування Абонента та програмного забезпечення. Налаштування програмного забезпечення й устаткування Абонента здійснюється Абонентом самостійно.

4. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ТА ЗМІНИ ДОГОВОРУ

4.1. Договір вважається погодженим та укладеним з Абонентом після підписання, в тому числі у електронній формі, чи за допомогою факсимільного відтворення підпису відповідно до ч. 3 ст. 207 Цивільного кодексу України, Заяви про приєднання до Договору або виконання Абонентом інших дій, що свідчать про прийняття ним умов цього Договору, зокрема і вчинення активних конклюдентних дій. Тарифний план (Послуги і Додаткові послуги), які надаються та до яких забезпечується доступ

Абоненту, визначається Абонентом та зазначаються, в тому числі, у Заяві про приєднання до Договору.

4.2. Договір є безстроковим та починає діяти з моменту підписання Заяви про приєднання до Договору або у інший час, погоджений сторонами у Заяві про приєднання до Договору, чи вчинення інших дій, що свідчать про прийняття ним умов цього Договору і діє до його припинення чи розірвання у встановленому даним Договором чи законодавством порядку. Постачальник зобов'язується розпочати надання Послуг не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту укладення Договору та підключення Абонента, за умови, якщо про іншу дату підключення Послуги не заявлено Абонентом і це не було обумовлено з Постачальником.

4.3. Даний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633-634 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

4.4. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Постачальника відповідно до порядку, викладеному у п.4.5. цього Договору. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір протягом 7 (семи) календарних днів з моменту опублікування Постачальником повідомлення про майбутні зміни на своєму сайті. Відмова у розірванні (неповідомлення про намір припинити Договір) Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

4.5. При внесенні змін до цього Договору, Постачальник розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Постачальника не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження. При цьому, Постачальник гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Постачальника поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

4.6. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Постачальника, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Постачальника не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

5. УМОВИ І ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Умови надання послуг:

5.1.1. Ознайомлення Абонента з умовами цього Договору та здійснення акцепту Договору;

5.1.2. Наявність у Постачальника технічної можливості для надання Абоненту замовлених послуг.

5.2. Постачальник після виконання Абонентом вимог п. 5.1.1. починає роботи із підключення Абонента до мережі Постачальника:

5.2.1. Працівник Постачальника прокладає від технічної площадки до квартири абонента кабель типу вита пара 3 категорії чи оптичний кабель, заводить кабель в квартиру, залишає запас до 10 м кабелю (витої пари), обжимає і перевіряє підключення. В окремих випадках, у разі потреби, довжина кабелю (витої пари) може становити понад 10 м та сплачується Абонентом окремо.

5.2.2. У приміщенні Абонента кабель заводиться шляхом стандартного кабельного вводу (звичайний отвір над дверима, проте його місце може бути змінено проектом будинку і/або приміщення). Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю (заблокований будь-чим), то за згодою Абонента та в погодженому з Абонентом місці пробурюють отвір 8-10 мм, та проводять кабель через цей отвір. В даному випадку Абонент бере на себе відповідальність за можливі ушкодження будь-яких комунікацій, що сховані в стінах, та власного обладнання, меблів чи предметів інтер'єру.

5.2.3. Підключає Абонента до мережі Постачальника шляхом виділення окремого порту.

5.3. Виконання робіт відповідно до п. 5.2. цього Договору проводиться працівниками Постачальника у попередньо визначений, погоджений із Абонентом день.

5.4 Після підключення кабелю до Устаткування Абонента, Постачальник здійснює реєстрацію мережевого адаптера Абонента в своїй мережі та надає йому мережевий ідентифікатор.

5.5. Постачальник відкриває Абоненту Особовий рахунок у системі обліку абонентів та активує обрані Абонентом Послуги. Особовий рахунок є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитих та оплачених Абонентом Послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.

5.6. Порядок оплати Послуг визначається Тарифами Постачальника, які є невід'ємною частиною Договору та розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному Сайті постачальника у строки та в порядку, що передбачені Договором .

5.7. Абонент доручає Постачальнику, а Постачальник зобов'язаний вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, платежів за їх споживання за допомогою системи обліку абонентів. Абонент погоджується, що стосовно нього буде включено відомості про Абонента, вказані Абонентом у Заяві про приєднання до Договору.

5.8. При виникненні технічних проблем, що ускладнюють або перешкоджають наданню Постачальником Послуг, Постачальник в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання Послуг.

5.9. У разі надання послуг, які передбачають підключення кінцевого обладнання в приміщенні, договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення, якщо у договорі оренди немає обмежень на такі дії. У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири або приміщення.

5.10. Абонент гарантує Постачальнику, що володіє законними правами на Приміщення, де здійснюється підключення Послуг, відповідно до умов цього Договору та зобов'язується надати підтвердуючі документи/оригінал письмової згоди власника квартири або приміщення на вимогу Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.11. Для оформлення договірних відносин Абонент має надати копії таких документів:

- 1) паспорта громадянина України або тимчасового посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство);
- 2) довідки про присвоєння ідентифікаційного номера або картки платника податків;
- 3) для іноземців — документа, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), і додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України;
- 4) документа, який підтверджує право власності на приміщення (Місце надання послуги) (витяг з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно про реєстрацію права власності або свідоцтво на право власності, тощо), або документа, який підтверджує реєстрацію Абонента за місцем надання послуг;
- 5) для орендарів (квартиронаймачів) — договір оренди та письмову згоду власника приміщення на отримання Послуг, паспортні дані власника такого приміщення, документ, який підтверджує його право власності на приміщення.

При оформленні договірних відносин Абонент в обов'язковому порядку пред'являє Постачальнику електронних комунікаційних послуг оригінал паспорту або тимчасового посвідчення особи, після чого такий документ повертається Абоненту. Надані Абонентом вищеперелічені копії документів залишаються в Постачальника електронних комунікаційних послуг.

5.12. Постачальник електронних комунікаційних послуг має право відмовити Абоненту в оформленні договірних відносин у випадку:

- 1) відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Електронної комунікаційної мережі;
- 2) ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів передбачених п. 5.11 Договору;
- 3) невідповідності кінцевого обладнання Абонента встановленим законодавством вимогам;
- 4) заборгованість Абонента за раніше надані Послуги;
- 5) на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану, відповідно до законодавства України, а також у випадках, передбачених частиною сьомою статті 115 Закону.

У випадку відмови в укладенні договірних відносин Постачальник електронних комунікаційних послуг повідомляє про це Абонента із зазначенням конкретних причин відмови:

усно — під час замовлення Послуг у разі отримання усного запиту;

письмово — на письмове звернення Абонента протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати отримання звернення;

в електронній формі — на замовлення Послуг в електронній формі протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання замовлення.

5.13. У випадках, коли надання обраної Користувачем Послуги можливе після встановлення у Абонента обладнання Постачальника, таке обладнання встановлюється на наступних умовах:

- обладнання встановлюється у Постачальника для забезпечення надання послуги на строк надання послуги;

- право власності на встановлене обладнання належить Постачальнику;

- Абонент надає Постачальнику можливість демонтувати встановлене обладнання не пізніше 5 (п'яти) робочих днів із дня припинення надання Послуги;

- Абонент забезпечує функціонування встановленого у нього обладнання відповідно до технічних вимог, що висуваються виробником цього обладнання (у т.ч. забезпечує його стабільне електричне живлення);

- Абонент забезпечує доступ до встановленого у нього обладнання представникам Постачальника з моменту передачі Абоненту цього обладнання;

- передача Абоненту обладнання та його повернення Постачальнику оформлюється відповідними актами, які складаються та підписуються Сторонами;
 - Абонент забезпечує збереження встановленого у нього обладнання від втрати, пошкодження, знищення або крадіжки з моменту передачі Абоненту цього обладнання;
 - в акті про передачу Абоненту обладнання Сторони можуть зазначити суму штрафу, яку Абонент має сплатити Постачальнику у випадку втрати, пошкодження, знищення або крадіжки цього обладнання;
 - протягом строку надання Послуг, Постачальник, в разі необхідності, може здійснювати заміну встановленого обладнання;
 - у випадку, коли заміна обладнання проводиться у зв'язку із його втратою, пошкодженням, знищенням або крадіжкою, така заміна проводиться після сплати Абонентом штрафу та відшкодування збитків.
- Також, у випадку передачі Абоненту обладнання, Сторонами може укладатись окремий договір.

5.14. Постачальник постійно розробляє та оновлює для споживачів з інвалідністю спеціальні умови для підключення, тарифи а також вживає заходи, для сприяння можливості доступу до Послуг для абонентів з інвалідністю;

5.15. Постачальник електронних комунікаційних має право вносити зміни (доповнення) до даного Договору, Правил, Тарифів/ (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, Інтернет-пакети, Вартість Додаткових послуг), змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні пакети на Послуги, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів. Про такі дії, а також про закінчення акційного періоду користування Послугами, Постачальник повідомляє Абонентів за 7 (сім) календарних днів до моменту їх запровадження/закінчення (за 20 календарних днів для універсальних послуг) шляхом оприлюднення на веб-сайті: <https://www.shark.net.ua/>. Постачальник послуг може інформувати Абонента також на адресу електронної пошти, вказаної Абонентом, розсиланням відповідного повідомлення на контактний номер телефону, розміщенням інформації в центрах обслуговування абонентів, розміщенням інформації у засобах масової інформації тощо.

6. ОБОВ'ЯЗКИ І ПРАВА ПОСТАЧАЛЬНИКА

6.1. Постачальник зобов'язується:

- 6.1.1. надавати Абонентові Послуги в повному обсязі за умови виконання Абонентом умов Договору;
- 6.1.2. забезпечувати правильність застосування Тарифів та своєчасно інформувати Абонента про їх зміну;
- 6.1.3. надавати Абонентові в електронній формі, в режимі реального часу доступ до статистичної інформації про стан його Особового рахунка на веб-сторінці Особистого кабінету Абонента;
- 6.1.4. щомісячно безоплатно інформувати Абонента в Особистому кабінеті Абонента про надані йому Послуги;
- 6.1.5. розміщати на Сайті Постачальника актуальну інформацію про Послуги (адреси зон надання Послуги, умови надання Послуги, тарифи, інструкції, новини, у тому числі повідомлення про зміну та/або доповнення умов дійсної публічної оферти та про зміну тарифів на Послуги, відповіді на питання, і т.д.);
- 6.1.6. забезпечити конфіденційність інформації, одержаної від Абонента. Доступ третіх осіб до інформації, одержаної або відправленої Абонентом, забезпечується винятково відповідно до законодавства України;
- 6.1.7. забезпечити якість надання Послуг в межах електронної комунікаційної мережі Постачальника відповідно до вимог діючих нормативних документів;
- 6.1.8. усувати пошкодження власної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги протягом 24 годин із моменту подання Абонентом відповідної заявки. У разі виникнення пошкодження високої складності строк виконання відновлювальних робіт може бути продовжений, про що обов'язково повідомляються Абоненти;
- 6.1.9. налаштувати устаткування Абонента для користування Послугами, якщо це обладнання було надане Постачальником;
- 6.1.10. інформувати Абонента на його запит про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі Постачальника;
- 6.1.11. інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які не потребують постійного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, якщо Абонент не користувався цими послугами;
- 6.1.12. направляти своїх працівників за викликом Абонента для підключення та або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки та виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг.
- 6.1.13. до укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг та під час надання

- 6.2. послуг незалежно від їх типу чи виду безоплатно інформувати Абонента про умови такого договору шляхом розміщення відповідної інформації на веб-сайті www.shark.net.ua
- 6.2.1. зобов'язаний забезпечити безоплатне інформування абонентів принаймні одним з таких способів: через інформаційно-довідкові, сервісні служби, особистий кабінет користувача, через смс повідомлення, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про:
- упровадження нових послуг;
 - упровадження тарифів, тарифних планів (до дня їх впровадження);
 - виконання планових капітальних, профілактичних чи інших робіт з ініціативи Постачальника електронних комунікаційних послуг, що призведе до скорочення переліку послуг більше ніж на одну добу, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг – не пізніше ніж за три календарні дні до початку їх виконання;
 - скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронної комунікаційної мережі (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, аварії на електронній комунікаційній мережі, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби; а також невідкладно у інших випадках перерв у роботі електронних комунікаційних мереж, у тому числі у разі виникнення обмежень, надання електронних комунікаційних послуг, пов'язаних з позаплановими відключеннями енергетичними компаніями від мережі електроживлення обладнання постачальника, та про строки поновлення надання послуг;
 - інші відомості відповідно до чинних актів законодавства та Договору.
- 6.2.2. За заявою Абонента, у погоджений з ним термін, Постачальник електронних комунікаційних послуг надає Додаткові послуги за окрему плату відповідно до чинних Тарифів.
- 6.3. Постачальник має право:
- 6.3.1. збирати та використовувати облікову інформацію про Абонента у своїй роботі;
 - 6.3.2. одноособово вносити зміни й доповнення до цього Договору в тому числі змінювати Тарифи на Послуги, умови надання Послуг з попереднім повідомленням Абонента через Сайт Постачальника та Особистий кабінет Абонента не менш ніж за 7 (сім) днів до набрання чинності змінами;
 - 6.3.3. в примусовому порядку припинити доступ Абонента до Послуги у випадку порушення Абонентом положень пункту 7.2. дійсної публічної оферти, а також у випадку надходження від правоохоронних органів офіційних повідомлень про протиправне використання Абонентом електронних комунікаційних послуг;
 - 6.3.4. скоротити перелік Послуг, тимчасово зупинити або припинити надання Послуг згідно з чинним законодавством України та укладеним Договором;
 - 6.3.5. відслідковувати інформацію, що приймається та отримується в процесі користування Послугою й розкривати отримані відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами вповноважених державних органів та установ, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому законодавству;
 - 6.3.6. у безспірному порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти;
 - 6.3.7. здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником та Абонентом при зверненнях Абонента до Постачальника з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги;
 - 6.3.8. надсилати повідомлення про зміни умов Договору на електронну адресу Абонента та/чи в Особовий кабінет Абонента, та/або надсилати повідомлення/робити виклик на телефонний номер Абонента. Не отримання Абонентом електронних повідомлень про зміни умов Договору не змінює порядок набуття чинності змін до Договору, визначених у пунктах 4.4., 4.5., 4.6. цього Договору;
 - 6.3.9. змінювати за технічної потреби Постачальника мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання Абонента та повідомляти Абонента, що використовує статичний мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, про здійснену зміну в Особистому кабінеті Абонента протягом 3 (трьох) робочих днів після заміни ідентифікатора. Абоненти, що використовують динамічний ідентифікатор, про заміну мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання Абонента, не повідомляються;
 - 6.3.10. встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків. Про призупинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків Постачальник повідомляє

негайно на Сайті Постачальника та в Особистому кабінеті Абонента;

6.3.11. припинити надання Послуг в зв'язку з припиненням діяльності Постачальника з надання електронних комунікаційних послуг із попередженням центрального органу виконавчої влади в сфері електронних комунікацій і Абонентів не пізніше ніж за три місяці до припинення;

6.3.12. відмовити в підключенні та/або виключити підключене до електронної комунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством; за запитом Абонента останньому надається інформація про вимоги щодо підключення та використання кінцевого (термінального) обладнання в електронній комунікаційній мережі, з використанням якої надається/планується надаватись Послуги;

6.3.13. припиняти у встановленому порядку надання Послуг у разі, якщо протягом 10 днів після направлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

6.3.14. залучати для здійснення своїх обов'язків за цим Договором інших осіб на підставі відповідних договорів та довіреностей.

6.3.15. За власною ініціативою в односторонньому порядку, у передбаченому чинним законодавством порядку, розірвати даний Договір у випадку невиконання та/або неналежного виконання умов цього Договору Абонентом, або неможливості надання таких Послуг, або в будь-яких інших випадках.

6.3.16. Постачальник електронних комунікаційних послуг повідомляє Абонента не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов Договору про надання електронних комунікаційних послуг і одночасно інформує його про право розірвати Договір без додаткових витрат, якщо Абонент не погоджується на змінені умови. Розірвання з ініціативи Абонента Договору про надання електронних комунікаційних послуг (на даній підставі) зможе бути здійснене протягом семи календарних днів після надсилання Постачальником електронних комунікаційних послуг такого повідомлення. Якщо Абонент не розірвав Договір протягом семи календарних днів з моменту отримання вказаного вище повідомлення, вважається, що він погодився та приймає відповідні зміни умов Договору.

7. ОBOB'ЯЗКИ І ПРАВА АBOHEHTA

7.1. Абонент зобов'язаний:

7.1.1. самостійно налаштувати власне устаткування, необхідне для користування Послугою, за виключенням п. 6.1.9.;

7.1.2. використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність;

7.1.3. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам Постачальника електронних комунікаційних послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб;

7.1.4. самостійно та регулярно перевіряти наявність змін і доповнень щодо умов надання Послуги;

7.1.5. передати Постачальнику або уповноваженому представнику Постачальника заповнену та підписану Заяву про приєднання до Договору не пізніше ніж через двадцять днів з моменту здійснення оплати послуг Постачальника;

7.1.6. повідомляти Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів Абонента, зазначених в Договорі або Заяві про приєднання до Договору протягом 10 днів з моменту змін;

7.1.7. не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

7.1.8. утримувати електронну комунікаційну мережу в межах офісу, приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцевого обладнання в справному стані;

7.1.9. повідомляти (в тому числі письмово) на запит Постачальника про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.

7.2. При користуванні Послугою Абонентові забороняється:

7.2.1. використовувати Послугу в комерційних цілях, шляхом її перепродажу та/або надання третім особам;

7.2.2. передавати й розміщати в мережі Інтернет інформацію та програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси або таку, що заборонена нормами чинного законодавства;

7.2.3. використовувати Послугу для масового розсилання не запитуваних адресатами повідомлень комерційного, агітаційного й іншого характеру (спам);

7.2.4. без дозволу власника посилати, публікувати, передавати, відтворювати або поширювати за допомогою Послуги програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково захищені авторськими або іншими правами;

7.2.5. фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори

або такі, що належать іншим особам, здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання;

7.2.6. здійснювати дії з метою зміни налаштування устаткування або програмного забезпечення Постачальника або інші дії, які можуть викликати збої в їхній роботі;

7.2.7. здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь у спробах несанкціонованого доступу до мережевого обладнання інших користувачів, мережевих атаках та ін.

7.2.8. терміново повідомляти про будь-які збої в отриманні або погіршення якості Послуг.

7.2.9. виконувати інші обов'язки, встановлені даним Договором, Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Кабінетом Міністрів України за поданням центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра та Закону України «Про електронні комунікації», а також чинним законодавством України.

7.3. Абонент має право:

7.3.1. на вичерпну інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг Постачальником, отримувати/перевіряти за допомогою Особистого кабінету статистичну інформацію про замовленні Послуги, стан балансу та інші відомості, для забезпечення потреб Абонента при користуванні Послугами. Інформація про якість послуг, що надаються Постачальником вказується у відповідності до вимог нормативно-правових актів на Сайті Постачальника.

7.3.2. Призупинити отримання Послуг шляхом надсилання письмового звернення Постачальнику чи з Особистого кабінету, не пізніше ніж за три дні до бажаного моменту призупинення отримання Послуг;

7.3.3. безоплатно замовляти та відмовлятися від додаткових послуг, складових тарифу шляхом вчинення звернення до Користувача чи відповідних дій в Особистому кабінеті Абонента до 25 числа місяця, що передує місяцю в якому Абонент бажає користуватися цими змінами. Зміни вступають в силу з першого числа наступного календарного місяця. Постачальник надсилає підтвердження про зміну Послуг шляхом надсилання системного повідомлення до Особистого кабінету Абонента та/або на електронну пошту/номер телефону надані Абонентом.

7.3.4. безоплатно отримувати від Постачальника рахунки за отримані Послуги (якщо надання рахунків передбачено умовами Тарифного плану);

7.3.5. змінити свій Тарифний план на Тарифний план із вищою платою;

7.3.6. не частіше ніж два рази в календарний рік змінити свій тарифний план на тарифний план із нижчою платою. Вартість кожної такої зміни встановлюється Постачальником згідно із діючим тарифам Постачальника;

7.3.7. в односторонньому порядку розірвати договір при виконанні умов п. 9.10. цього договору;

7.3.8. на передачу прав та обов'язків за даним Договором на члена своєї сім'ї або співвласника чи власника квартири, за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки.

7.3.9. на несплату плати за Послуги за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів в зоні відповідальності Постачальника, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг за умови порушення Постачальником граничних строків усунення пошкодження, яке виникло не з вини Абонента (або знаходиться поза зоною відповідальності Абонента), з дати реєстрації Постачальником відповідної заяви (усної, письмової, електронної) Абонента;

7.3.10. своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості;

7.3.11. на повернення Постачальником невикористаної частки коштів у разі відмови Абонента від передплатених послуг у випадках і порядку, визначених Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 №761 (далі – Правила);

7.3.12. на відшкодування збитків, що заподіяні унаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених цим договором або законодавством;

7.3.13. на безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Постачальника;

7.3.14. звертатись на адресу Постачальника електронних комунікаційних послуг, що вказана в даному Договорі із скаргами та пропозиціями щодо покращення якості Послуг. Звернення може бути подано в формі, яка не суперечить чинному законодавству України. Користувач має право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі в судовому порядку або шляхом звернення у разі їх порушення до регуляторного органу для проведення заходів державного нагляду та усунення виявлених порушень. Абонент, крім зазначеного, має право на позасудовий розгляд спорів за його зверненням регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону України «Про електронні комунікації».

7.3.15. на безперервність надання Послуг у випадку зміни Постачальника, крім випадків, коли це технічно неможливо. Користувач має право отримувати Послугу (відповідно до умов договору, в тому числі щодо оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги доступу до мережі Інтернет від нового постачальника електронних комунікаційних послуг.

7.3.16. Постачальником не встановлюється мінімальних термінів тривалості користування Послугою, необхідних для участі в акційних компаніях/спеціальних пропозиціях, у випадку їх проведення Постачальником. Постачальник самостійно визначає терміни, умови, територію проведення та склад учасників акційних компаній/спеціальних пропозицій.

8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

8.1. Оплата Послуги провадиться у безготівковій формі відповідно до діючих тарифів Постачальника шляхом внесення суми коштів Абонентом на поточний рахунок Постачальника.

8.2. Дата оплати визначається за датою зарахування коштів на поточний рахунок Постачальника.

8.3. Оплата послуг здійснюється в національній валюті України.

8.4. Вартість Послуг визначається відповідно до тарифного плану Абонента.

8.5. Перший платіж за Послуги Постачальника Абонент зобов'язаний здійснити не пізніше ніж на третій день з дня підписання Заяви про приєднання до договору (включно). Другий та кожен наступний платежі здійснюються Абонентом авансовими платежами не пізніше 30-го числа поточного місяця, у сумі, що становить 100% щомісячної вартості Послуг, згідно обраного тарифу.

8.6. До 10 числа кожного місяця Система обліку абонентів Постачальника у автоматичному режимі аналізує стан особового рахунку Абонента і призупиняє надання Послуги в разі відсутності на особовому рахунку абонента суми в розмірі 100 % абонентної плати за Послуги.

8.7. Абонент має право вносити на свій особовий рахунок грошові кошти у більшому розмірі, ніж це передбачено діючим тарифним планом Абонента.

8.8. Абоненти здійснюють оплату Послуг за допомогою перерахування суми вартості послуг на поточний рахунок Постачальника за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Постачальником способами.

8.9. Абонент має право безкоштовно отримати інформацію щодо свого Особистого рахунку, збоїв у роботі/наданні Послуг, звернувшись у відділ обслуговування Абонентів за місцем знаходження Постачальника або за телефоном +38 (073) 280-45-85, або написавши звернення в Особистому кабінеті.

8.10. Доступ до Послуги надається Постачальником Абоненту тільки при позитивному балансі Особового рахунку Абонента.

8.11. Тарифи на Послуги, встановлені Постачальником, включають збори й податки, що діють на території України.

8.12. Правила тарифікації визначаються Постачальником самостійно.

8.13. Списання коштів в рахунок оплати вартості Послуг Постачальника здійснюється щоденно або щомісячно в залежності від обраних тарифних планів.

8.14. Вартість додаткових послуг Постачальника, сторони можуть узгоджувати додатково.

8.15. Абонент самостійно несе відповідальність за правильність здійснених ним платежів.

8.16. Рахунок на сплату Абонентної плати/ акти наданих послуг Абонентам (фізичним особам), якщо інше не встановлено письмовою домовленістю сторін, не відправляються.

8.17. У випадку збільшення щомісячних платежів в межах затверджених Постачальником та обраних Абонентом тарифних планів, Постачальник не менше ніж за сім календарних днів до їх зміни, а щодо змін цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування розміщує повідомлення про такі зміни у Особистому кабінеті Абонента. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, тарифний(ні) план(и) на який(і) був(ли) збільшений(ні), або не змінив тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу, надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

8.18. У випадку наявності від'ємного значення балансу Особового рахунку Абонента на момент припинення надання Послуг за Договором або розірвання Договору, незалежно від причин, Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення/розірвання погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Постачальник має право вжити заходів, передбачених чинним законодавством України, для стягнення з Абонента суми заборгованості;

8.19. Якщо Абонент попередньо оплатив Постачальнику Послуги та не отримав замовлені Послуги та/або відмовився від Послуг, які він не отримав, та/або отримав послуги неналежної якості та/або

отримав послуги, які Абонент не замовляв та/або в інших випадках, визначених законодавством, Постачальник повертає Абоненту на підставі письмової заяви невикористану частину коштів протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та платежу за підключення, в жодному разі не повертаються;

8.20. Встановлені законодавством пільги щодо оплати Послуг Постачальника надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

9. ЗУПИНЕННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

9.1. Зупинення надання послуги може відбуватися, як за ініціативою Постачальника так і Абонента.

9.2. Абонент має право ініціювати зупинення надання Послуг (и) Постачальником відповідно до умов п. 7.3.2.даного договору.

9.3. Плата за Послуги за період зупинення нараховується за винятком випадків, встановлених п. 7.3.2, п.9.2 цього договору.

9.4. Постачальник має право зупинити надання всіх або частини Послуг Абоненту в наступних випадках:

9.4.1. Абонент порушує вимоги діючого Договору;

9.4.2. при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;

9.4.3. у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду, згідно з обраним тарифним планом;

9.4.4. у випадку проведення Постачальником профілактичних, ремонтних та інших робіт;

9.4.5. в разі не попередження Абонентом Постачальника про зміну інформації, зазначеної в Заяві про приєднання до Договору;

9.4.6. порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання;

9.4.7. використання Устаткування Абонента та/або абонентських ліній для надання послуг третім особам.

9.5. Зупинення надання Послуг допускається на час технічного обслуговування і ремонту обладнання та ліній зв'язку. Про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України Постачальник повідомляє на Сайті Постачальника та/або надсиланням відповідного повідомлення чи виклику на контактний номер Абонента та/або у Особистому кабінеті Абонента не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання.

9.6. У період зупинення надання Послуг Постачальник електронних комунікаційних послуг зберігає можливість поновлення Послуги.

9.7. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення обставин, що призвели до скорочення переліку послуг, тимчасового припинення або припинення надання Послуг.

9.8. Термін зупинення надання Послуг Постачальником обмежується часом розгляду Сторонами конфліктної ситуації, але не більше ніж 30 (тридцять) календарних днів. Результатом такого розгляду можуть бути наступні дії Постачальника:

9.8.1. фізичне відключення Абонента від мережі Постачальника;

9.8.2. відновлення надання Послуг, за умови погашення Абонентом заборгованості та внесення авансового платежу за наступний місяць;

9.8.3. одностороннє розірвання Договору.

9.9. Постачальник припиняє надання Абоненту Послуг:

9.9.1. у випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі;

9.9.2. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.

9.10. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було припинено, здійснюється відповідно до умов тарифних планів.

9.11. Абонент має право в односторонньому порядку розірвати договір, при виконанні наступних умов:

9.11.1. відсутність заборгованості з оплати наданих послуг та повернення обладнання отриманого відповідно до п. 5.13 Договору;

9.12. розірвання договору про надання послуг, в тому числі дострокове, в односторонньому порядку здійснюється за письмовою заявою заінтересованої Сторони у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання іншою Стороною заяви, якщо більший строк у заяві не зазначено.

9.13. У разі якщо протягом 3 місяців з моменту тимчасового зупинення надання Послуг Абоненту,

підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, даний Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку. Резервування витрат з утримання порту Абонента здійснюється за рахунок залишку коштів на Особовому рахунку Абонента.

9.14. Постачальник вправі розірвати даний Договір за власною ініціативою в односторонньому порядку з попереднім повідомленням Абонента за 10 (десять) днів до бажаної дати розірвання шляхом опублікування зазначеної інформації в Особистому кабінеті Абонента або шляхом надіслання індивідуального письмового повідомлення Абоненту.

9.15. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії/дозволу Постачальника на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій у порядку, передбаченому законодавством.

10. ПОРЯДОК ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

10.1. Абонент має право пред'явити Постачальнику претензію за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором, шляхом надсилання заяви із Особистого кабінету Абонента або зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Постачальника.

10.2. Мотивовану відповідь на Заяву Постачальник повинен надати у 30-денний строк у формі, про яку просить Абонент (усно чи письмово).

10.3. Відсутність у Постачальника технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для звернення Абонента до Постачальника із будь-якими претензіями чи позовами.

10.4. У разі згоди Постачальника виконати дії, про вчинення яких просить Абонент, Постачальник вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

10.5. Суперечності між сторонами вирішуються перемовинами, та можуть розглядатися судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

10.6. З питань надання електронних комунікаційних послуг Абонент може звернутися до **Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (вул. Солом'янська, 3, м. Київ, 03110, <https://nkek.gov.ua/hromadskosti/zvernennia-hromadian>)**.

10.7. Звернення Абонента з питань врегулювання спору з Постачальником електронних комунікаційних послуг, замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг розглядаються регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» в порядку, встановленому регуляторним органом. Абонент має також право на позасудовий розгляд спорів за його зверненням регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» та в порядку, встановленому регуляторним органом. Таке звернення може бути подано в порядку та у формі, що відповідає чинному законодавству України.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору згідно із чинним законодавством України з врахуванням вимог, встановлених цим Договором та Правилами надання послуг.

11.2. Постачальник відповідає за належне надання Послуг до точки демаркації (точки розмежування відповідальності Постачальника та Абонента), що сталося з його вини та в межах його зони відповідальності. Пошкодження електронної комунікаційної мережі (кабелю) на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Постачальника.

11.3. Постачальник не несе відповідальності:

11.3.1. за зміст та якість отриманої Абонентом в процесі використання Послуг інформації та її подальше використання чи зберігання.

11.3.2. за будь-які uszkodження, які можуть бути завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі uszkodження або втрату даних в результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента.

11.3.3. за відсутність можливості отримати Послуги, погіршення якості Послуг, перерви в роботі та інші перешкоди, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Постачальника.

11.3.4. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Постачальник не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або

постійно недоступні через мережу Інтернет.

11.3.5. за якість функціонування окремих сегментів і вузлів мережі Інтернет, які не є власністю Постачальника.

11.3.6. за неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Постачальника; Постачальник не несе відповідальності за будь-які затримки, збої або тимчасове припинення в наданні Послуг, що виникли внаслідок існування прямих або опосередкованих обставин, які знаходяться поза зоною контролю Постачальника, включаючи збої енергопостачання, інших видів комунікації;

11.3.7. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за порушення в роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Постачальника електронних комунікаційних послуг. Постачальник електронних комунікаційних послуг, в цьому випадку, має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Постачальник електронних комунікаційних послуг виявляє, в силу своїх технічних можливостей, джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення мережі.

11.3.8. Постачальник електронних комунікаційних послуг звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент укладення Договору, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Електронної комунікаційної мережі, війни, воєнних дій, стихійного лиха, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків; у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг та Пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Постачальника електронних комунікаційних послуг тощо.

11.4. У випадках, зазначених у п. 11.3.8., Постачальник електронних комунікаційних послуг інформує Абонента про умови отримання або припинення надання Послуги у термін, визначений законодавством, шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті: www.shark.net.ua. Також Постачальник електронних комунікаційних послуг може повідомити Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за вказаною Абонентом електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщення інформації в центрах обслуговування абонентів, в засобах масової інформації. Також про тимчасове припинення надання Послуги чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуги у зв'язку з пошкодженням Електронної комунікаційної мережі Постачальник електронних комунікаційних послуг інформує Абонента, шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті: <https://www.shark.net.ua> невідкладно після настання пошкодження, в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану; Постачальник електронних комунікаційних послуг повідомляє також про строки усунення такого пошкодження, якщо є підстави вважати, що останнє не буде ліквідовано протягом однієї доби.

11.5. У разі не виконання або неналежного виконання Постачальником своїх зобов'язань за Договором та чинним законодавством України, в тому числі і щодо рівня якості наданих Послуг, Абонент має право на відшкодування збитків в розмірі, що не перевищує розмір місячної Абонентної плати за Послуги, які не були надані Абоненту або були надані неналежної якості. У випадку неотримання Абонентом Послуг внаслідок неналежного реагування Постачальником на інциденти кібербезпеки чи створення умов уразливості послуг (мереж), які сталися з вини Постачальника, Абонент звільняється від оплати Послуг за весь час їх відсутності. В будь-якому випадку та за будь-яких умов, розмір відшкодувань Постачальником не може перевищувати розмір місячної Абонентної плати за Послуги, які не були надані Абоненту.

11.6. Відповідальність Абонента:

11.6.1. за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими Постановою КМ України від 25.06.2025 року № 761;

11.6.2. Абонент сплачує щомісячні платежі за Послуги, які не надавалися з його вини, в повному розмірі;

11.6.3. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов тарифних планів.

11.7. У разі несвоєчасної оплати наданих Постачальником електронних комунікаційних послуг Абоненти сплачують пеню в розмірі облікової ставки Національного банку України від суми простроченого платежу, за кожен день прострочення оплати.

11.8. У разі несвоєчасної оплати наданих Постачальникам додаткових послуг Абоненти сплачують пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми простроченого платежу, за кожен день прострочення оплати.

11.9. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання кінцевого обладнання, що сталося з вини Абонента, усі витрати Постачальника електронних комунікаційних послуг на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на Абонента.

11.10. Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором внаслідок дії обставин непереборної сили. До обставин непереборної сили належать: війна, страйки, пожежі, вибухи, повені чи інші стихійні лиха; оголошення ембарго, прийняття уповноваженими державними органами України нормативно-правових актів та інші дії чи бездіяльність органів влади та/або управління України чи інших країн, підприємств, установ, організацій, які безпосередньо впливають на виконання Сторонами їх обов'язків. Сторони зобов'язані письмово, не пізніше 3 днів з моменту настання обставин непереборної сили, повідомити одна одну про настання таких обставин, якщо вони перешкоджають належному виконанню Договору. Підтвердженням настання обставин непереборної сили є офіційне підтвердження таких обставин Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим державним органом.

12. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

12.1. Сторони обумовили, що при укладенні, цього Договору Абонент надає свою згоду відповідно до Закону України від 01.06.10 № 2297-VI «Про захист персональних даних» на обробку Постачальником його персональних даних та йому відомі права суб'єкта персональних даних, що встановлені ст. 8 даного закону.

12.2. Метою обробки та використання персональних даних Абонента, внесення їх до відповідної бази персональних даних за цим Договором є забезпечення своєчасного надання електронних комунікаційних послуг, їх обліку та проведення розрахунків за надані електронні комунікаційні послуги.

12.3. Згода надається на здійснення будь-яких дій, відносно персональних даних, які необхідні для досягнення вищевказаної мети, у тому числі: збирання, накопичення, зберігання, знищення та інші дії у відповідності з діючим законодавством. Сторони визнають і підтверджують, що у разі необхідності надання персональних даних, для досягнення вказаної вище мети, третій особі, а також для залучення третіх осіб для надання послуг, Постачальник має право в необхідному обсязі надавати персональні дані Абонента таким третім особам, а також надавати таким особам відповідні документи, що містять персональні дані з правом цих третіх осіб на обробку персональних даних на підставі цієї згоди.

12.4. Абонент не надає згоду на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові.

12.5. Постачальник вживає заходів, спрямованих на забезпечення конфіденційності отриманої чи відправленої Користувачем інформації. Доступ до такої інформації мають тільки окремі фахівці Постачальника виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг із боку третіх осіб щодо умисних дій Користувача, спрямованих на завдання шкоди шляхом поширення комп'ютерних вірусів, спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента в межах чинного законодавства.

13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Іншими діями, що також свідчать про прийняття Абонентом умов цього договору вважається здійснення оплати послуг Постачальника.

13.2. Здійснення оплати послуг Постачальника не звільняє Абонента від обов'язку передати Постачальнику або уповноваженому представнику Постачальника заповнену та підписану Заяву про приєднання до Договору відповідно до п. 7.1.5. цього Договору.

13.3. У разі зміни законодавства в сфері електронних комунікацій щодо порядку надання та отримання електронних комунікаційних послуг Сторони зобов'язуються з моменту набрання чинності новим актом законодавства дотримуватись його положень (у такому випадку договір застосовується лише в частині, яка не суперечить чинному законодавству).

13.4. Постачальник електронних комунікаційних послуг вживає загальноприйнятих та достатніх заходів для реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж), з метою захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів та мереж, в тому числі і фільтрацію трафіку. Постачальник залишає за собою право змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

13.5. Постачальник має право вносити зміни (доповнення) до даного Договору, Правил користування обладнанням, Тарифів/Прейскуранта (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, Інтернет-пакети, вартість Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг), змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Інтернет-пакети, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

13.6. Про дії Постачальника електронних комунікаційних послуг передбачені п. 13.5 даного Договору, Абоненти інформуються до моменту їх запровадження в строки, передбачені Договором, шляхом оприлюднення на вебсайті: www.shark.net.ua/. Також Постачальник електронних комунікаційних послуг може інформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом::

- електронною поштою за контактною електронною адресою,
- розсиланням відповідного повідомлення,
- розміщенням інформації в абонентських відділеннях,
- розміщенням інформації у засобах масової інформації.

13.7. Ухилення від виконання п. 7.1.5. цього договору Абонентом є підставою для зупинення надання послуг Постачальником відповідно до п.9.4. Цього Договору.

14. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ШАРКНЕТ»

Код ЄДРПОУ: 44888424,

Адреса: 02095, місто Київ, Дарницький район,

вул. Княжий Затон, 9-А оф. 369

АТ «РАЙФФАЗЕН БАНК»,

р/р UA71300335000000260032286758,

Вебсайт: www.shark.net.ua,

тел. (073) 280-45-85