ДОГОВІР ПРИЄДНАННЯ
про надання електронних комунікаційних послуг
(доступ до мережі Інтернет)

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕТ-СІТІ» (далі – Постачальник), внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг № 1877, з однієї сторони, та

Фізична особа, яка приєдналася до цього Договору шляхом подання заяви приєднання до Договору (далі – Споживач), з іншої сторони,
далі разом – Сторони, а кожна окремо – Сторона, уклали цей Договір про надання електронних комунікаційних послуг (доступу до мережі Інтернет) (далі – Договір) про таке:

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір є договором приєднання в розумінні статті 634 Цивільного кодексу України та укладається шляхом прийняття Споживачем усіх його умов через подання заяви приєднання до Договору.

2. Предмет Договору

2.1. Постачальник надає Споживачу електронні комунікаційні послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет та інші додаткові послуги на умовах і в порядку, визначених цим Договором, а Споживач зобов'язується прийняти та оплатити їх відповідно до умов цього Договору.

2.2. Послуги надаються у фіксованому місці за місцем знаходження кінцевого обладнання Споживача.

2.3. Послуги за спеціальними або акційними пропозиціями надаються на підставі умов таких пропозицій, які можуть відрізнятися від умов цього Договору.

3. Порядок укладення Договору

3.1. Договір укладається шляхом подання фізичною особою заяви приєднання до цього Договору за наявності технічної можливості Постачальника надавати послуги за місцем знаходження кінцевого обладнання Споживача.

3.2. Споживач подає заяву приєднання до Договору за встановленою Постачальником формою після підтвердження технічної можливості надання послуг. Дата подання заяви вважається датою укладення Договору.

3.3. У разі відсутності технічної можливості надання послуг у зазначеному місці, Постачальник повідомляє фізичну особу про відмову в укладенні Договору у строк, що не перевищує 15 (п'ятнадцять) днів.

3.4. Укладаючи Договір, Споживач підтверджує факт ознайомлення з умовами цього Договору та погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх додатків, що є невід'ємною частиною Договору.

3.5. Договір не може бути укладений, а укладений Договір підлягає розірванню у разі, якщо фізична особа пов'язана з державою-агресором або щодо неї запроваджено персональні санкції відповідно до Закону України «Про санкції» або інші обмеження відповідно до чинного законодавства України.

4. Порядок надання послуг

4.1. Послуги надаються на підставі замовлення Споживача, яке фіксується в системі обліку послуг Постачальника та відображається в особистому кабінеті Споживача.

4.2. Якщо активація послуг потребує виконання додаткових робіт, Постачальник виконує їх у необхідному обсязі, а Споживач зобов'язується оплатити їх.

4.3. Підключення та активація послуг здійснюються у порядку черговості звернення Споживачів протягом одного місяця.

4.4. Початок надання послуг:

1) якщо надання послуг неможливе без виконання робіт, після завершення виконання робіт, у день внесення оплати за тарифним планом, відповідно до замовлення;

2) з дня отримання оплати за замовленим Споживачем тарифним планом, якщо надання послуг не потребує проведення робіт;

3) інші строки за домовленістю Сторін.

4.5. Розрахунковий період, обсяг, швидкість та якість послуг залежать від обраного тарифного плану.

4.6. На швидкість передавання та приймання даних можуть впливати фактори, що перебувають поза контролем Постачальника: поточна завантаженість пристрою Споживача (кількість одночасних підключень до нього), програмне забезпечення кінцевого обладнання Споживача, надмірний трафік, природні та погодні умови тощо.

4.7. У разі отримання повідомлення від Споживача про неотримання послуг чи відхилення технічних параметрів послуг від тих, що встановлені Договором та додатками, Постачальник усуває недоліки роботи мережі на стороні Постачальника протягом доби з моменту отримання повідомлення від Споживача на електронну пошту та/або на телефонний номер інформаційно-довідкової служби, яка надає технічну підтримку, крім випадків, якщо неотримання послуг виникло через неналежну роботу мережі Споживача, його кінцевого обладнання або протиправних дій третіх осіб.

4.8. Усунення пошкодження абонентської лінії здійснюється за окремим замовленням, що оплачується Споживачем.

4.9. Умови надання акційних послуг Споживачам, у тому числі вартість та мінімальний строк користування акційною послугою, визначаються безпосередньо умовами проведення акції та можуть відрізнятися від умов цього Договору.

4.10. Після завершення акційного періоду, послуги надаються на підставі замовлення послуг, відповідно до чинних тарифних планів.

4.11. Детальна інформація про послуги (технічні характеристики, показники якості та вартість) розміщується на сайті Постачальника та є невід’ємною частиною Договору.

4.12. У Постачальника відсутня технічна можливість забезпечити безперервність надання послуг у разі зміни Споживачем постачальника електронних комунікаційних послуг.

5. Вартість послуг та порядок розрахунків

5.1. Вартість наданих послуг складається з вартості основних та додаткових послуг, замовлених Споживачем відповідно до тарифів (тарифних планів, пакетів послуг), опублікованих на офіційному сайті Постачальника.

5.2. Надання послуг здійснюється на умовах попередньої оплати.

5.3. Кошти, наявні на особовому рахунку Споживача, списуються в оплату обраного тарифного плану, а послуги надаються протягом періоду, тривалість якого пропорційна співвідношенню суми списаних коштів до вартості тарифного плану за розрахунковий період.

5.4. Споживач може замовити інший тарифний план або пакет послуг, не очікуючи закінчення строку дії попереднього. За активацію нового тарифного плану може стягуватися додаткова плата.

5.5. Споживач самостійно контролює баланс особового рахунку у будь-який момент дії цього Договору через особистий кабінет на сайті або за допомогою чат-бота Постачальника.

5.6. У разі закінчення строку дії тарифного плану, Постачальник скорочує надання послуг Споживачу.

5.7. Про закінчення дії тарифного плану Постачальник інформує Споживача шляхом надсилання повідомлення в особистий кабінет не пізніше ніж за 3 доби до закінчення дії тарифного плану.

5.8. Вартість тарифних планів (тарифів) та пакетів послуг включає всі податки та збори, у тому числі податок на додану вартість.

5.9. Оплата за послуги здійснюється у національній валюті – гривні, у безготівковій формі, шляхом перерахування коштів на рахунок Постачальника з використанням платіжних систем. Перелік платіжних систем, за допомогою яких здійснюється оплата, розміщується на сайті Постачальника.

5.10. Для ідентифікації Споживача під час здійснення оплати, платник зобов'язаний вказувати номер особового рахунку, прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності).

5.11. У разі внесення плати з порушенням п. 5.9. та п. 5.10. цього Договору, Постачальник не несе відповідальності за несвоєчасне зарахування абонентної плати на особовий рахунок, оскільки зарахування плати здійснюється лише після ідентифікації Споживача.

5.12. Ремонт та усунення несправності абонентської лінії та обладнання Споживача можуть проводитися працівниками (представниками) Постачальника за місцем надання послуг за окрему плату на умовах післяплати згідно з розцінками, опублікованими на сайті Постачальника.

5.13. У разі розірвання Споживачем Договору або відмови від передплачених послуг, невикористана частина коштів повертається протягом строку позовної давності за письмовою заявою Споживача протягом 10 робочих днів від дати отримання заяви Постачальником. Повернення коштів здійснюється в безготівковій формі шляхом перерахування коштів на рахунок Споживача, вказаний у заяві. Водночас Сторони Договору погоджуються, що вартість одноразових послуг (робіт), які були належним чином надані та передані Постачальником і прийняті Споживачем, у жодному разі не повертається.

5.14. У разі відмови від передплачених акційних послуг, кошти не повертаються.

5.15. На вимогу Споживача Постачальник надає інформацію про розрахунки за надані послуги.

6. Права та обов'язки Сторін

6.1. Постачальник зобов'язується:

6.1.1. забезпечувати належне та якісне надання замовлених Споживачем послуг із дотриманням вимог законодавства України, згідно з технічними характеристиками, що визначені у тарифах та тарифних планах;

6.1.2. приймати замовлення на отримання послуг, вести їх облік, повідомляти про активацію послуги;

6.1.3. виділяти Споживачу відповідні параметри авторизації в особистому кабінеті (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, необхідні для ідентифікації, активації та обліку наданих послуг;

6.1.4. вести достовірний облік електронних комунікаційних послуг, що надаються Споживачу;

6.1.5. забезпечувати правильність застосування встановлених тарифів (цін) на послуги під час розрахунку платежів за послуги;

6.1.6. надавати послуги зі встановленими значеннями показників якості, визначеними технічними вимогами у сфері електронних комунікацій;

6.1.7. повертати надмірно сплачені кошти, у разі відмови від передплачених послуг, у порядку, визначеному цим Договором;

6.1.8. направляти за викликом Споживача спеціалістів для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг;

6.1.9. скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку;

6.1.10. інформувати Споживача через месенджери, соціальні мережі, чат-бота або офіційний сайт про аварії, збої у функціонуванні обладнання та мережі, які можуть вплинути на якість послуг, які надаються, та повідомляти про строки їх усунення;

6.1.11. інформувати Споживача про планові, профілактичні чи інші роботи з ініціативи Постачальника, що призведуть до скорочення переліку послуг більш як на одну добу, а також орієнтовні строки відновлення надання послуг, не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до їх початку;

6.1.12. попереджати Споживача про всі зміни щодо умов обслуговування, щодо впровадження нових послуг, тарифів (тарифних планів) на послуги або їх зміну, не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження на офіційному вебсайті Постачальника або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству;

6.1.13. завчасно інформувати Споживача про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть надаватися додаткові послуги за цінами, відмінними від передбачених пакетом послуг;

6.1.14. попереджати Споживача про скорочення або припинення надання послуг та/або відключення кінцевого обладнання у випадках, визначених цим Договором та чинним законодавством України;

6.1.15. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання абонентської лінії та кінцевого обладнання;

6.1.16. усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно із встановленими показниками якості таких послуг;

6.1.17. забезпечувати збереження інформації, яка стосується персональних даних Споживача, переліку отримуваних ним послуг та іншої інформації, яка охороняється державою;

6.1.18. вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг з метою гарантування цілісності власних електронних комунікаційних мереж, безперервності надання електронних комунікаційних послуг, недопущення несанкціонованого доступу до електронних комунікаційних мереж;

6.1.19. забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану відповідно до законодавства;

6.1.20. забезпечувати можливість Споживачу в особистому кабінеті безоплатно ознайомлюватися з усіма витратами за Договором (у тому числі послугами доступу до контенту) протягом строку позовної давності;

6.1.21. надавати Споживачу безоплатну інформаційно-консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання послуг в офісі роботи з клієнтами та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб Постачальника;

6.1.22. у разі припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг попереджати про це у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про електронні комунікації», іншими актами законодавства;

6.1.23. виконувати інші обов’язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

6.2. Споживач зобов’язується:

6.2.1. ознайомитися із Загальними умовами та порядком надання електронних комунікаційних послуг, цим Договором та дотримуватися їх;

6.2.2. надавати Постачальнику достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору та систем обліку надання та отримання послуг;

6.2.3. повідомляти Постачальника про зміну даних, які були надані для укладення Договору, не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін;

6.2.4. отримати від власника житлового приміщення, яке не є власністю Споживача та за місцем розташування якого надаються послуги, згоду на проведення робіт та отримання послуг;

6.2.5. вчасно та у повному обсязі оплачувати замовлені послуги;

6.2.6. вживати всіх необхідних заходів, спрямованих на забезпечення цілісності абонентської лінії, а у разі її пошкодження – проводити ремонт за власний рахунок;

6.2.7. у разі виникнення перерви в наданні послуг, відхилення технічних характеристик від заявлених Постачальником або проблем під час експлуатації кінцевого обладнання, негайно повідомляти про це Постачальника;

6.2.8. відстежувати опубліковану на офіційному сайті Постачальника інформацію, яка стосується виконання цього Договору або внесення змін до нього;

6.2.9. використовувати кінцеве обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та/або радіочастотного спектра та не здійснювати підключення до електронної комунікаційної мережі кінцевого обладнання, яке не має документа про відповідність;

6.2.10. не допускати використання кінцевого обладнання та послуг для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.2.11. не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим абонентам;

6.2.12. не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;

6.2.13. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб (у тому числі вчинення дій, передбачених ч. 3 ст. 361 Кримінального кодексу України) та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, а також доступу до облікових записів та особистих кабінетів інших абонентів;

6.2.14. не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;

6.2.15. використовувати послуги Постачальника лише легальним чином;

6.2.16. надавати доступ до приміщень за потреби здійснення підключення обладнання та усунення аварій за заявою такого Споживача;

6.2.17. не вчиняти дій, які перешкоджають Постачальнику належним чином надати послуги іншим абонентам, у тому числі недопущення представників Постачальника в житлове приміщення для проведення необхідних робіт, вживання обсценної (ненормативної) лексики, погроз та інших протиправних дій щодо представників (працівників) Постачальника;

6.2.18. утримувати частину абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого обладнання Споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки та кінцеве обладнання у справному стані;

6.2.19. повідомляти, зокрема письмово, на запит Постачальника тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;

6.2.20. не використовувати будь-які технічні засоби або програмне забезпечення, розроблене чи адаптоване для надання доступу до пов’язаної послуги, без дозволу постачальника такої послуги (незаконні пристрої умовного доступу) для доступу до послуг, пов’язаних з електронною комунікаційною мережею чи послугою, що надаються на платній основі та за умови попередньої індивідуальної авторизації (на підставі умовного доступу), у тому числі для забезпечення доступу до послуг аудіовізуальних медіасервісів чи інших послуг;

6.2.21. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів інших абонентів;

6.2.22. забезпечувати нерозголошення паролів і логінів доступу до послуг;

6.2.23. дотримуватися умов цього Договору та норм чинного законодавства України.

6.3. Постачальник має право:

6.3.1. самостійно визначати перелік послуг, технологію, встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати (ціни) тарифи (тарифні плани) на послуги;

6.3.2. проводити планові профілактичні роботи, повідомивши про час та тривалість їх проведення, шляхом оприлюднення інформації на офіційному сайті Постачальника, особистому кабінеті та/або в месенджерах;

6.3.3. скоротити перелік послуг, які надаються Споживачу у визначених Договором випадках;

6.3.4. отримувати в повному обсязі плату за замовлені послуги незалежно від факту їх отримання Споживачем, окрім випадку, якщо ненадання послуг сталося через недотримання Постачальником строків проведення ремонтних робіт;

6.3.5. залучати для надання послуг третіх осіб;

6.3.6. не підключати та/або відключати підключене до електронної комунікаційної мережі кінцеве обладнання Споживача, у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;

6.3.7. встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання послуг у разі надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, технічної неможливості для продовження надання послуг, що мали місце у зв'язку зі збройною агресією російської федерації, або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, виконання яких унеможливлює надання послуг (ненадання послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі), стихійного лиха;

6.3.8. припинити надання послуг за цим Договором у визначених Договором випадках;

6.3.9. припинити частково або повністю діяльність з надання електронних комунікаційних послуг або певного їх виду або на певній території, у визначеному законодавством порядку;

6.3.10. інші права, передбачені цим Договором та законодавством України.

6.4. Споживач має право:

6.4.1. вільно обирати вид та кількість послуг, запропонованих Постачальником;

6.4.2. отримувати безоплатну вичерпну інформацію про послуги, які надає Постачальник (вартість, умови надання, якість, технічні характеристики тощо);

6.4.3. на безпечне, своєчасне та якісне отримання замовлених послуг відповідно до технічних характеристик, визначених у тарифах;

6.4.4. не сплачувати плату за послуги за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку послуг, у разі порушення Постачальником граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Споживача, − з моменту реєстрації заяви/звернення Споживача;

6.4.5. на повернення від Постачальника невикористаної частини коштів, у разі відмови від передплачених послуг, окрім випадків, визначених цим Договором;

6.4.6. отримувати безоплатну інформаційно-консультативну допомогу з питань, які виникають у процесі реалізації та дії цього Договору;

6.4.7. відмовитися від отримання послуг у порядку, передбаченому цим Договором;

6.4.8. змінити перелік послуг (тарифний план або пакет послуг) або скоротити їх;

6.4.9. отримувати інформацію від Постачальника щодо обсягу та якості отриманих послуг та стану особового рахунку;

6.4.10. оскаржити неправомірні дії Постачальника шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;

6.4.11. користуватися послугами інформаційно-довідкової служби за визначеними на сайті Постачальника контактами, у разі виникнення питань та скарг щодо надання послуг Постачальником;

6.4.12. подати звернення щодо надання послуг до Постачальника, до регуляторного органу, до інших органів державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд, одержання письмової відповіді про результати розгляду та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства;

6.4.13. відмовитися від оплати послуги, яку він не замовляв;

6.4.14. отримувати відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених цим Договором чи законодавством;

6.4.15. користуватися іншими правами, визначеними чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

7. Скорочення надання послуг

7.1. Скорочення послуг на підставі заяви Споживача здійснюється на строк, визначений Споживачем, але не більше ніж на рік.

7.2. У разі скорочення послуг за заявою Споживача послуги оплачуються за окремими тарифами (цінами), встановленими Постачальником.

7.3. Постачальник може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі:

7.3.1. невнесення Споживачем своєчасно оплати за послуги та відсутності коштів на особовому рахунку Споживача;

7.3.2. ненадання Споживачем достовірних даних для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення Договору;

7.3.3. порушення Споживачем інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим обладнанням;

7.3.4. порушення цілісності та справності частини абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого обладнання Споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки;

7.3.5. використання Споживачем будь-яких технічних засобів або програмного забезпечення, розробленого чи адаптованого для надання доступу до пов'язаної послуги, без дозволу постачальника такої послуги (незаконні пристрої умовного доступу) для доступу до послуг, пов'язаних з електронною комунікаційною мережею чи послугою, що надаються на платній основі та за умови попередньої індивідуальної авторизації (на підставі умовного доступу), у тому числі для забезпечення доступу до послуг аудіовізуальних медіасервісів чи інших послуг;

7.3.6. ненадання інформації на запит Постачальника про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;

7.3.7. встановлення факту розсилання Споживачем спаму;

7.3.8. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливлює надання послуг;

7.3.9. виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Постачальником, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг Споживачам, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих російською федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації.

7.4. Про скорочення послуг Постачальник повідомляє Споживача шляхом надсилання повідомлення в особистий кабінет, із зазначенням причини скорочення послуг.

7.5. Скорочення переліку послуг з ініціативи Постачальника здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, але не більше ніж на 3 місяці.

7.6. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Споживача (п. 7.3.2—7.3.7 Договору), абонентна плата стягується в повному обсязі.

7.7. За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

8. Припинення надання послуг

8.1. Споживач має право припинити отримання частини або всіх послуг та достроково розірвати Договір за письмовою заявою, поданою в паперовому або електронному вигляді:

8.1.1. в будь-який момент у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Постачальником заяви або більший строк, вказаний у заяві;

8.1.2. у разі зміни Постачальником умов цього Договору, до набрання чинності змінами;

8.1.3. якщо Постачальник відповідно до законодавства чи умов цього Договору припиняє дію будь-якого елемента пакета до закінчення строку його дії;

8.1.4. у разі будь-якого істотного порушення Постачальником умов цього Договору чи передбачених рівнів показників якості послуг, що надаються на його підставі.

8.2. Договір вважається розірваним з дати отримання Постачальником відповідної заяви Споживача, якщо інша дата не зазначена у заяві.

8.3. Припинення надання послуг та/або розірвання Договору, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою Постачальника у разі:

8.3.1. невнесення плати Споживачем за замовлені послуги протягом більш як 3 (трьох) місяців;

8.3.2. використання Споживачем кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

8.3.3. вчинення Споживачем дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж Постачальника, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим користувачам;

8.3.4. використання Споживачем на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;

8.3.5. здійснення Споживачем несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб (у тому числі вчинення дій, передбачених ч. 3 ст. 361 Кримінального кодексу України, перепрограмування ідентифікаційних засобів, а також незаконний доступ до облікових записів та особистих кабінетів інших абонентів);

8.3.6. розсилання Споживачем спаму повторно після застосування до Споживача скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом такого розсилання ним, за умови попередження його в електронній формі;

8.3.7. порушення Споживачем умов Договору, за умови попередження Споживача про необхідність усунення порушення протягом 10 робочих днів, якщо він не усуне порушення у визначений строк. Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії Споживача загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі Постачальника або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших абонентів;

8.3.8. припинення діяльності з надання послуг з попередженням регуляторного органу та Споживача не пізніше ніж за три місяці до припинення надання послуг.

8.4. У разі припинення надання послуг з ініціативи Постачальника, Споживачу надсилається повідомлення про причини припинення надання послуг.

8.5. У разі припинення надання послуги з доступу до мережі Інтернет, Договір вважається розірваним.

8.6. Після розірвання Договору, Постачальник від'єднує абонентську лінію від мережі. У разі повторного приєднання Споживача до Договору від'єднана абонентська лінія може бути приєднана до мережі Постачальника лише після проведення робіт з активації послуг.

9. Відповідальність Сторін

9.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до цього Договору та чинного законодавства України.

9.2. Постачальник несе відповідальність за порушення строків проведення ремонтних і профілактичних робіт, а також усунення перебоїв і недоліків у якості надання послуг.

9.3. Постачальник несе майнову відповідальність перед Споживачем:

1) за ненадання оплачених електронних комунікаційних послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений, — у розмірі оплаченої вартості ненаданих послуг та штрафу в розмірі 25 відсотків вартості послуг;
2) за безпідставне відключення кінцевого обладнання — у розмірі абонентної плати за весь період відключення;
3) за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг — у розмірі абонентної плати за один місяць;
4) в інших випадках — у розмірах, передбачених Договором;
5) у разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Споживачем заявки про пошкодження електронної комунікаційної мережі на стороні Постачальника, що унеможливило доступ Споживача до послуги або знизило до неприпустимих значень параметри показників якості електронної

комунікаційної послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується, а Постачальник, у разі неусунення пошкодження протягом п’яти діб із зафіксованого моменту подання Споживачем відповідної заявки, сплачує Споживачу штраф у розмірі 25 відсотків добової абонентної плати за кожну добу перевищення цього строку, але не більше ніж за три місяці.

9.4. Постачальник не несе відповідальності за якість наданих послуг у разі пошкодження обладнання та абонентської лінії на стороні Споживача. У цьому випадку послуги вважаються наданими й підлягають оплаті.

9.5. Споживач, використовуючи надані йому послуги, самостійно відповідає за шкоду, заподіяну його діями (особисто їм або іншою особою під його мережевими реквізитами) особі або майну громадян, юридичних осіб або державі.

9.6. Сторона не несе відповідальності за порушення умов цього Договору, якщо таке порушення сталося внаслідок дій іншої Сторони.

9.7. Постачальник не несе відповідальності за зміст інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, технічними засобами електронних комунікацій.

10. Форс-мажорні обставини

10.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов’язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили, а саме: воєнних дій, блокади, саботажу, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу, громадських заворушень, протиправних дій третіх осіб та інших незалежних від Сторін обставин, що настали після укладення цього Договору і яких вони не могли передбачити чи уникнути, та наслідки яких не могли усунути.

10.2. Якщо обставини непереборної сили продовжуватимуться понад 30 (тридцять) календарних днів, то кожна зі Сторін матиме право розірвати цей Договір в односторонньому порядку шляхом надсилання повідомлення іншій Стороні.

11. Строк дії Договору

11.1. Цей Договір є безстроковим та діє з моменту приєднання Споживача до Договору до дати припинення дії Договору.

11.2. Постачальник має право вносити зміни до цього Договору в односторонньому порядку шляхом оприлюднення таких змін на своєму офіційному сайті, не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності.

11.3. У разі незгоди Споживача зі змінами, які будуть внесені до Договору в порядку, визначеному п. 11.2. Договору, Споживач має право розірвати Договір, повідомивши про це Постачальника до дня набрання чинності змінами до Договору. Нерозірвання Договору у вказаний строк та продовження користування послугами свідчить про згоду з внесеними змінами.

12. Конфіденційність

12.1. У межах взаємовідносин між Сторонами за цим Договором до конфіденційної інформації належать:

12.1.1. персональні дані Споживача;

12.1.2. факт отримання Споживачем електронних комунікаційних послуг;

12.1.3. обсяг, зміст, маршрут передачі інформації (даних), у тому числі даних, що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах або оплати електронних комунікаційних послуг;

12.1.4. дані про місцезнаходження, до яких належать будь-які дані, що обробляються Постачальником під час надання послуг електронних комунікацій, у тому числі про розташування кінцевого обладнання;

12.1.5. відомості про забезпечення захисту ліній зв’язку й приміщень від несанкціонованого доступу.

12.2. Інформація, віднесена за цим Договором до конфіденційної, може бути надана третім особам за згодою Споживача або на запит судових та правоохоронних органів, без згоди особи, якої вона стосується, у порядку, визначеному законодавством.

12.3. Постачальник здійснює організаційні, інженерно-технічні заходи, а також заходи з технічного захисту інформації, що спрямовані на запобігання кіберінцидентам, виявлення та захист від кібератак, забезпечення сталого і надійного функціонування комунікаційних і технологічних мереж/систем. Кіберзахист доступу до Інтернету забезпечено шляхом впровадження комплексної системи захисту інформаційно-комунікаційної системи захищеного вузла Інтернет-доступу. У разі наявності інцидентів безпеки, кібербезпеки, загрози чи вразливості електронних комунікаційних послуг (мереж), Постачальник вживає відповідних заходів згідно з чинним законодавством.

13. Персональні дані Споживача

13.1. Обробка персональних даних Споживача здійснюється Постачальником на підставі укладення цього Договору шляхом приєднання (укладення правочину) або здійснення заходів, які передують укладенню Договору, а також захисту законних інтересів Споживача та Постачальника.

13.2. Постачальник здійснює збирання, обробку та зберігання таких персональних даних:

- прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності) або дані про відмову в отриманні такого номера;
- паспортні дані (включаючи посвідки на постійне чи тимчасове проживання та інші документи, які посвідчують особу);
- місце постійного проживання або тимчасового перебування (місце надання послуги);
- номери телефонів та інші відомості про засоби зв’язку (месенджери, адреса електронної пошти);
- зображення (фото, відео) та звукозапис;
- реквізити банківських рахунків;
- електронні ідентифікаційні дані (файли cookie, IP-адреси, параметри та налаштування інтернет-браузерів, логін, пароль тощо);
- відомості про наявність прав на пільги та компенсації для надання знижок та проведення акцій;
- інші відомості, мета обробки яких збігається з метою обробки персональних даних.

13.3. Метою обробки персональних даних за цим Договором є надання послуг за цим Договором, а також здійснення іншої діяльності, визначеної Статутом, забезпечення якості та безпеки обслуговування Споживача та виконання вимог чинного законодавства України.

13.4. Персональні дані Споживача не використовуються Постачальником для оприлюднення.

13.5. У разі укладення Договору Споживачем на надання додаткових послуг партнерами Постачальника, персональні дані Споживача будуть передані постачальнику додаткових послуг.

13.6. Постачальник зобов’язується забезпечити безпеку зберігання даних від випадкової втрати або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних, за допомогою технічних, апаратних та організаційних заходів.

13.7. Споживач перед укладенням Договору зобов’язується ознайомитися з Політикою конфіденційності.

14. Інші умови

14.1. Надання послуг за спеціальними або акційними пропозиціями може здійснюватися на інших умовах, ніж передбачено цим Договором.

14.2. Постачальник вживає заходів для забезпечення доступу до послуг усіх осіб, незалежно від комунікативних чи фізичних можливостей.

14.3. Послуги широкосмугового доступу до Інтернету можуть використовуватися особами з інвалідністю залежно від індивідуальних потреб, у тому числі з використанням спеціальних технічних засобів, які забезпечують екранне озвучення, сервісів відеозв'язку з перекладом жестовою мовою та інших допоміжних програм.

14.4. Постачальник забезпечує доступні форми комунікації з сервісними службами:

1) текстовий зв'язок за допомогою чатів на вебсайтах або у мобільних додатках, електронної пошти;
2) голосовий зв'язок за допомогою телефону та голосових повідомлень у месенджерах;
3) особиста взаємодія через офіс роботи з клієнтами.

14.5. Терміни, які вживаються в Договорі, визначені Законом України «Про електронні комунікації» та Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 року № 761.

14.6. У частині, не врегульованій цим Договором, відносини між Сторонами регулюються Загальними умовами та порядком надання електронних комунікаційних послуг Постачальника, розміщеними на офіційному сайті Постачальника, а в частині, не врегульованій зазначеними документами, — чинним законодавством України.

14.7. Усі Додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною.

15. Додатки

15.1. Загальні умови та порядок надання електронних комунікаційних послуг Споживачам

15.2. Тарифні сітки на електронні комунікаційні послуги Споживачам

15.3. Політика конфіденційності

16. Відомості про Постачальника:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕТ-СІТІ»
Юридична адреса: м. Житомир, вул.Тараса Бульби-Боровця, 2 кв. 121
ЄДРПОУ 42613217

Платник податку на загальних підставах. Платник ПДВ.