Загальні умови та порядок надання електронних комунікаційних Послуг Споживачам

ТОВ «НЕТ-СІТІ»

Зміст

1. Загальні положення 1

2. Терміни та визначення 1

3. Порядок укладення Договору 4

4. Права та обов'язки Сторін 5

5. Порядок надання Послуг 8

6. Порядок оплати Послуг 9

7. Скорочення надання Послуг 10

8. Припинення надання Послуг 10

9. Строк дії Договору 11

10. Відповідальність Сторін 11

11. Порядок подання та розгляду звернень та скарг 12

12. Політика конфіденційності 13

13. Інші умови 13

14. Відомості про Постачальника 13

1. Загальні положення

1.1. Загальні умови та порядок надання електронних комунікаційних Послуг ТОВ «НЕТ-СІТІ» (далі – Умови), прийняті відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання електронних комунікаційних Послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 року №761, інших Законів та підзаконних актів, чинних на території України.

1.2. Умови визначають основні правила та порядок надання ТОВ «НЕТ-СІТІ» (далі – Постачальник) електронних комунікаційних Послуг та супутніх Послуг, пов'язаних технологічно з електронними комунікаційними Послугами (далі – Послуги), встановлюють загальні положення надання та отримання Споживачем (фізичною особою) Послуг, зокрема, права та обов'язки Сторін, порядок укладення, зміни, припинення дії Договору, додатків, додаткових угод до Договору, регулюють відносини між Постачальником та Споживачем, порядок розрахунків, відповідальність Сторін тощо.

1.3. Умови встановлюються та змінюються Постачальником в односторонньому порядку та набирають чинності не раніше ніж через 7 (сім) календарних днів після розміщення на офіційному сайті https://b2c.net-city.net , якщо інше не передбачено чинним законодавством. Споживачі зобов'язані самостійно відстежувати зміни Умов, Договору, тарифів (тарифних планів), інших додатків, якими встановлюються умови надання та отримання електронних комунікаційних Послуг. У паперовому вигляді умови можуть бути надані на вимогу Споживача в офісі роботи з клієнтами.

1.4. Умови містять інформацію, з якою Споживач зобов'язаний ознайомитися перед укладенням договору.

2. Терміни та визначення

У цих умовах терміни та визначення вживаються у такому значенні:

Абонент — кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні Послуги на підставі Договору з Постачальником.

Абонентна плата — фіксований платіж, який може встановлювати Постачальник для Споживача за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних Послуг незалежно від факту їх отримання.

Абонентська лінія — складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею.

Адреса мережі Інтернет — визначений чинними в Інтернеті міжнародними стандартами цифровий та/або символьний ідентифікатор доменних імен в ієрархічній системі доменних назв.

Активна конклюдентна дія — активна дія Споживача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує волевиявлення Споживача на укладення договору, замовлення Послуги, зафіксована обладнанням Постачальника, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Постачальником.

Відключення кінцевого (термінального) обладнання — від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі;

Договір — правочин, укладений між Споживачем і Постачальником, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким Постачальник зобов'язується на замовлення Споживача надавати Послуги, а Споживач — їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором про надання Послуг).

Договір приєднання — договір, умови якого встановлені Постачальником у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання Споживача до запропонованого договору в цілому. Споживач не може запропонувати свої умови договору.

Додаткова угода — невід'ємна частина Договору, яка доповнює, змінює та/або припиняє дію Договору.

Додаток до Договору — невід'ємна частина Договору, яка доповнює, уточнює або роз'яснює умови договору.

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.

Електронний ідентифікаційний засіб (далі – ідентифікаційний засіб) — мережевий ідентифікатор (налаштування інтернет-роутера тощо), який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання Споживача в електронній комунікаційній мережі.

Замовлення Послуг (попередня згода) — волевиявлення Споживача стосовно надання йому Послуги Постачальником, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням Постачальника, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Постачальником), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій.

Заява приєднання до Договору — документ, який фіксує згоду Споживача на укладення договору та факт ознайомлення Споживача зі всіма умовами Договору приєднання та його додатків, опублікованих на офіційному сайті Постачальника, у паперовій чи електронній формі.

IP-адреса — ідентифікатор (унікальний числовий номер) мережевого рівня, який використовується для адресації комп'ютерів чи пристроїв у мережах, які побудовані з використанням протоколу TCP/IP.

Кінцеве (термінальне) обладнання — обладнання (комп'ютер, маршрутизатор чи інший пристрій), що належить Споживачу, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом закінчення електронної комунікаційної мережі та застосовується для отримання Послуг.

Кінцевий користувач — будь-яка особа, яка користується Послугами та не надає електронних комунікаційних Послуг третім особам.

Мережа Інтернет (Інтернет) — глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами;

Місце надання Послуг — конкретно визначена Споживачем адреса, за якою він бажає отримувати електронні комунікаційні Послуги.

Надання Послуг на умовах попередньої оплати — можливість Споживача отримувати Послуги за умови їх попередньої оплати у строки та в розмірі, визначених договором.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі — дії, зафіксовані актом про порушення правил надання та отримання Послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання Послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами Послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання Послуг кінцевим користувачам (DoS attack);

Особистий кабінет — розділ сайту або мобільного додатка Постачальника, активований Споживачем у визначений Постачальником спосіб, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації Споживача та інформаційної взаємодії між Сторонами.

Особовий рахунок — персональний рахунок, який Постачальник відкриває для Споживача і на якому ведеться облік усіх наданих Послуг, додаткових Послуг, пакетів Послуг та сервісів, а також облік платежів Споживача;

Офіційний сайт — вебсторінка https://b2c.net-city.net, що використовується Постачальником для оприлюднення інформації щодо надання електронних комунікаційних Послуг, укладення, виконання та розірвання договору.

Пакет Послуг — дві та більше електронних комунікаційних Послуг, які надаються в комплексі за ціною, визначеною Постачальником.

Перерва в наданні Послуг — неотримання Послуг у зв'язку з проведенням планових робіт або аварійних ситуацій незалежно від причин.

Постачальник — Товариство з обмеженою відповідальністю «НЕТ-СІТІ», суб'єкт господарювання, який здійснює діяльність з надання електронних комунікаційних Послуг доступу до мережі Інтернет, включений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та Послуг.

Послуги — електронні комунікаційні та супутні Послуги, які надаються Постачальником.

Послуга з доступу до мережі Інтернет — електронна комунікаційна Послуга, що забезпечує можливість з'єднання кінцевого обладнання Споживача з кінцевими точками мережі Інтернет.

Припинення надання Послуг (Послуги) — остаточне припинення Постачальником надання Споживачу однієї, кількох або всіх Послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов Договору, а також у випадках, передбачених законодавством.

Пошкодження електронної комунікаційної мережі — втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливлює надання Споживачу Послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості.

Розрахунковий період — період часу, протягом якого постачальником надаються Послуги в обсягах, визначених договором або умовами тарифного плану, за який встановлюється фіксований платіж (абонентна плата, вартість тарифного плану) або на кінцеву дату якого визначається обсяг отриманих Послуг та виставляється користувачу вимога (рахунок) до їх сплати;

Споживач — будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну Послугу для власних потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Скорочення переліку Послуг — зупинення Постачальником надання Послуг або окремої Послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Споживачу.

Сторона — Постачальник або Споживач окремо, разом Сторони.

Тарифний план (тариф) — запропонована Постачальником пропозиція щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних Послуг.

Інші терміни, які вживаються в Загальних умовах та Договорі, визначені Законом України «Про електронні комунікації» та Правилами надання та отримання електронних комунікаційних Послуг.

3. Порядок укладення Договору

3.1. Загальні відомості

3.1.1. Послуги фізичним особам надаються Постачальником за умови укладення договору та оплати замовленої Послуги, якщо інше не передбачено Законом.

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

3.1.3. Договір укладається за наявності технічної можливості Постачальника надавати Послуги за місцем знаходження кінцевого обладнання Споживача.

3.1.4. Договір може бути укладений з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, в якому розміщене кінцеве (термінальне) обладнання, чи особою, якій власник надав право (згоду) на укладення такого договору у приміщенні, яке перебуває у його власності.

3.1.5. Перед укладенням Договору Споживач має бути ознайомлений з такою інформацією:

3.1.5.1. відомості щодо Постачальника: найменування, місцезнаходження, контактні дані (телефони, електронні адреси), режим роботи інформаційних служб, відомості про включення Постачальника до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та Послуг;

3.1.5.2. відомості щодо Послуги: основні характеристики Послуг, параметри якості Послуг, мінімальна, середня та максимальна швидкості передавання даних з/до мережі Інтернет, мінімальний строк користування Послугою при акційному підключенні, загальна вартість активації Послуги, загальна вартість Послуги;

3.1.5.3. відомості щодо порядку оплати Послуг та повернення коштів у разі відмови від Послуг;

3.1.5.4. відомості щодо договору: порядок укладення, внесення змін та його припинення;

3.1.5.5. та інші відомості, передбачені Законом України «Про електронні комунікації» та Правилами, зокрема зазначені в цих Умовах та Договорі приєднання.

3.1.6. Фізична особа, яка має намір отримати Послуги Постачальника, перед укладенням договору має звернутися до Постачальника за допомогою форми, розміщеної на сайті, номерів телефону або електронної пошти інформаційно-довідкової служби, розміщеної на сайті, або особисто в офісі роботи з клієнтами для отримання необхідної інформації та перевірки технічної можливості Постачальника надавати Послуги.

3.2. Порядок укладення договору

3.2.1. Фізична особа, яка має повну цивільну дієздатність, укладає договір на отримання електронних комунікаційних Послуг шляхом подання заяви приєднання до Договору, який розміщений на офіційному сайті Постачальника.

3.2.2. Заява приєднання може бути заповнена та подана у паперовому вигляді в офісі роботи з клієнтами або за місцем надання Послуг безпосередньо перед проведенням робіт з підключення до мережі Постачальника.

3.2.3. Фізичні особи для укладення Договору та їх ідентифікації мають надати такі документи:

- паспорт громадянина України;
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про чинну реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);
- документ, що підтверджує наявність пільг (за потреби);
- довідка про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера

облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність в особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.2.4. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, має надати копію оформленої довіреності, яка підтверджує повноваження.

3.2.5. Фізичні особи мають надати інформацію про контактний номер телефону, електронну пошту та іншу інформацію для зв'язку та ідентифікації.

3.2.6. Постачальник має право відмовити в укладенні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі у вказаному фізичною особою місці надання Послуг;
- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених цими Умовами та іншими актами чинного законодавства;
- простроченої заборгованості Споживача перед Постачальником за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;
- невідповідності кінцевого обладнання технічним параметрам мережі, що унеможливлює надання Послуг;
- наявність 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.

4. Права та обов'язки Сторін

4.1. ***Споживач має право на:***

4.1.1. безпеку Послуг;

4.1.2. вільний вибір виду та кількості електронних комунікаційних Послуг, які пропонуються Постачальником, у тому числі отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної Послуги (не в складі пакета Послуг);

4.1.3. вибір тарифу, тарифного плану, встановленого Постачальником, та отримання інформації про зміну тарифів на надання послуги;

4.1.4. безоплатне отримання від Постачальника вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання електронних комунікаційних Послуг;

4.1.5. своєчасне та якісне одержання замовлених Послуг на умовах, визначених Договором;

4.1.6. зміну переліку Послуг (пакетів Послуг), скорочення переліку Послуг або припинення їх надання;

4.1.7. скорочення Постачальником доступу до окремих видів Послуг шляхом зміни тарифу, тарифного плану;

4.1.8. повернення невикористаної частини коштів, у разі відмови від передплачених Послуг, у випадках і порядку, визначених цими Умовами, Договором та чинним законодавством;

4.1.9. відмову від отримання Послуг та розірвання договору у порядку, встановленому Договором;

4.1.10. відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених Договором чи законодавством;

4.1.11. несплату вартості Послуг за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів Постачальника, 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;

4.1.12. оскарження неправомірних дій Постачальника шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;

4.1.13. отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої електронної комунікаційної Послуги;

4.1.14. користування послугами інформаційно-довідкових служб за визначеними на сайті Постачальника контактами, у разі виникнення питань та скарг щодо надання Послуг Постачальником;

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

4.1.16. відмову від оплати електронної комунікаційної Послуги, яку він не замовляв;

4.1.17. інші права, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.2. ***Споживач зобов'язаний:***

4.2.1. ознайомитися з цими Умовами, Договором приєднання та дотримуватися їх, а також вимог Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних Послуг, інших законів та підзаконних актів, які регулюють відносини у сфері електронних комунікацій;

4.2.2. надати Постачальнику достовірні дані для системи обліку, необхідні для укладення, зміни чи припинення договору, а також документи, передбачені розділом 3 цих Умов;

4.2.3. повідомляти Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у такому договорі (не пізніше ніж протягом 10 днів після настання таких змін);

4.2.4. своєчасно та в повному обсязі оплачувати замовлені Послуги, у тому числі абонентну плату та вартість пакетів Послуг на умовах, визначених Договором, цими Умовами, тарифами (тарифними планами);

4.2.5. використовувати кінцеве (термінальне) 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 (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність;

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

4.2.7. не допускати 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 кінцевим користувачам;

4.2.8. не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних Послуг третім особам;

4.2.9. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам Постачальника, 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 абонентів;

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

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

4.2.12. дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням;

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

4.2.14. повідомляти, зокрема письмово, на запит Постачальника тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання Послуг;

4.2.15. 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 медіа-сервісів чи інших Послуг;

4.2.16. 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 (термінального) обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів абонентів;

4.2.17. у разі виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги негайно повідомити про це інформаційно-довідкові служби Постачальника в телефонному режимі або шляхом надсилання повідомлення на електронну адресу;

4.2.18. забезпечити нерозголошення паролів і логінів доступу до Послуг;

4.2.19. виконувати інші обов'язки, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.3. ***Постачальник має право***:

4.3.1. самостійно визначати перелік Послуг, технологію та порядок їх надання, з дотриманням норм чинного законодавства;
4.3.2. встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати вартість тарифів (тарифних планів) на Послуги;
4.3.3. пропонувати Споживачам Послуги;
4.3.4. не підключати або відключати підключене до електронної комунікаційної мережі кінцеве (термінальне) обладнання Споживача, у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;
4.3.5. скоротити перелік Послуг, тимчасово обмежити чи припинити надання Послуг у визначених законодавством, цими Умовами та Договором випадках;
4.3.6. проводити профілактичні та/або налагоджувальні роботи на обладнанні електронної комунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни, з попереднім повідомленням Споживача шляхом розміщення інформації про запланований строк робіт на офіційному сайті Постачальника та/або месенджерах (соціальних мережах);
4.3.7. припиняти частково або повністю діяльність з надання електронних комунікаційних Послуг, або певного їх виду, або на певній території, у визначеному законодавством порядку;
4.3.8. 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 із 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;
4.3.9. достроково розірвати Договір у разі невиконання Споживачем своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами. Припинення дії Договору не звільняє Споживача від сплати боргу;
4.3.10. створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується у процесі користування Споживачем електронними комунікаційними Послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами уповноважених державних установ, а також для нормального функціонування електронних комунікаційних Послуг або захисту Постачальника, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та чинному законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Споживача.
4.3.11. інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.4. ***Постачальник зобов'язується***

4.4.1. надавати Споживачу виключно Послуги, які він замовив, відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та згідно з цими Умовами, Договором, Додатками, Додатковими угодами та тарифами (тарифними планами);
4.4.2. надавати Споживачу безоплатні консультації з питань замовлення та отримання Послуг в офісі роботи з клієнтами та шляхом забезпечення доступу до інформаційно-довідкових служб Постачальника;
4.4.3. приймати від фізичних осіб замовлення на отримання Послуг, вести їх облік та задовольняти такі замовлення (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;
4.4.4. виділити Споживачу відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих Послуг;
4.4.5. забезпечувати правильність застосування встановлених ним тарифів (цін) на Послуги під час розрахунку платежів за Послуги;
4.4.6. надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до технічних вимог у сфері електронних комунікацій;
4.4.7. повернути надмірно сплачені кошти, у разі відмови від передплачених Послуг у порядку, визначеному цими Умовами та Договором;
4.4.8. надавати Споживачу інформацію про тарифи (тарифні плани), ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством, інформувати Споживача про використання внесених коштів, надавати іншу пов'язану з наданими Послугами інформацію, інформувати про всі складові та елементи пакета електронних комунікаційних Послуг до укладення Договору та під час надання Послуг;
4.4.9. оприлюднювати інформацію на офіційному сайті Постачальника щодо впровадження нових Послуг, тарифів (тарифних планів) на Послуги або їх зміну, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження;
4.4.10. надавати Послуги у строки та на умовах, передбачених Договором та з урахуванням положень законодавства;
4.4.11. забезпечити доступ до інформаційно-довідкових служб, з можливістю зв'язатися з оператором

(фізичною особою) не менше як 12 годин на день;

4.4.12. надавати Споживачу необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами;

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

4.4.14. вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.4.15. завчасно інформувати Споживача про закінчення обсягу Послуг, передбаченого пакетом Послуг, після чого будуть надаватися додаткові Послуги за іншою ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом Послуг цін у разі, коли ціни на додаткові обсяги Послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом Послуг;

4.4.16. скорочувати перелік Послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку або досягнення визначеної договором про надання Послуг суми граничного ліміту, крім Послуг, які надані на певний період згідно з умовами тарифного плану;

4.4.17. забезпечувати за письмовим (у тому числі електронним) зверненням Споживача скорочення переліку Послуг;

4.4.18. повідомляти Споживача про строк, у разі настання якого може бути припинено надання Послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо Споживач не користувався цими Послугами;

4.4.19. попереджати Споживача про скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених нормами чинного законодавства, Договором та цими Умовами.

4.4.20. надавати на письмове (у тому числі електронне) звернення Споживача наявні відомості щодо наданих Послуг у порядку, визначеному законодавством, Договором та цими Умовами.

4.4.21. інформувати Споживача про ремонтні роботи на електронних комунікаційних мережах та інші випадки, що призводять до скорочення переліку Послуг;

4.4.22. усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до Послуг згідно з встановленими показниками якості таких Послуг;

4.4.23. забезпечувати та нести відповідальність за збереження конфіденційної інформації, отриманої при укладенні договору та наданні Послуг;

4.4.24. 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;

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

4.4.26. забезпечити для Споживача можливість безоплатно ознайомлюватися з усіма витратами Споживача за договором про надання Послуг (у тому числі Послугами доступу до контенту) в особистому кабінеті;

4.4.27. забезпечити списання коштів з особового рахунка Споживача за Послуги доступу до контенту лише у разі наявності зафіксованих обладнанням Постачальника, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Постачальником замовлення такої Послуги та підтвердження замовлення Послуги, здійснених Споживачем для кожної Послуги з надання доступу до контенту;

4.4.28. у разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про електронні комунікації», іншими актами законодавства.

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

5. Порядок надання Послуг

5.1. Послуги (основні та додаткові) надаються на підставі замовлення Споживача, поданого в письмовому (паперовому або електронному) або усному вигляді через сайт Постачальника, електронну пошту, месенджери, в офісі роботи з клієнтами або за телефонами, вказаними на сайті Постачальника.

5.2. Якщо активація Послуг неможлива без виконання додаткових робіт, Постачальник виконує їх у необхідному складі та обсязі залежно від виду Послуг, що замовляються Споживачем.

5.3. Споживач зобов’язується допустити представників Постачальника до виконання таких робіт, прийняти та оплатити їх.

5.4. У разі встановлення Постачальником обладнання, необхідного для забезпечення надання Послуг, на території Споживача, Споживач зобов’язується забезпечити цілісність та збереження обладнання, а також наявність безперебійного електроживлення обладнання.

5.5. Послуги надаються Споживачу в порядку та на умовах, визначених цими Умовами та Договором.
5.6. Послуги Споживачу починають надаватися:
5.6.1. якщо надання Послуг неможливе без виконання робіт, після закінчення виконання робіт, у день внесення оплати за тарифним планом, відповідно до замовлення;
5.6.2. з дня отримання оплати за замовленим Споживачем тарифним планом, якщо надання Послуг не потребує проведення робіт;
5.6.3. за окремою домовленістю між Споживачем та Постачальником, початок надання Послуг може бути встановлений в інші строки.
5.7. Постачальник надає електронні комунікаційні Послуги в населених пунктах, зазначених у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та Послуг. Інформація про територію, на якій надаються Послуги, додатково розміщується на сайті для ознайомлення Споживачів.
5.8. Обсяг, швидкість та інші параметри якості Послуг, зокрема доступу до мережі Інтернет, використання контенту, програм тощо, залежать від тарифного плану, обраного Споживачем.
5.9. Мінімальна, середня та максимальна швидкість передавання та приймання даних для Послуги доступу до мережі Інтернет для кожного тарифного плану вказана в додатках до Договору.
5.10. На швидкість передавання та приймання інформації Послуги доступу до мережі Інтернет можуть впливати фактори, що перебувають поза контролем (відповідальністю) Постачальника: поточна завантаженість пристрою Споживача (кількість одночасних підключень до нього), програмне забезпечення кінцевого обладнання Споживача, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.
5.11. Виконання робіт щодо усунення пошкодження абонентської лінії здійснюється за окремим замовленням, яке оплачується Споживачем.
5.12. Умови надання акційних Послуг Споживачам, зокрема вартість та мінімальний строк користування акційною Послугою, визначаються безпосередньо умовами проведення акції та можуть відрізнятися від умов, визначених цими Умовами та Договором.
5.13. Детальна інформація про перелік Послуг (основних і додаткових), їх технічні характеристики, показники якості та вартість розміщується на сайті Постачальника.
5.14. Для надання інформаційно-консультаційних Послуг Споживачам, у процесі укладення Договору, надання та припинення отримання Послуг, Постачальником створено інформаційно-довідкові служби.
5.15. Надання консультацій та отримання повідомлень Споживача про перерви в наданні Послуг виконується відповідними службами Постачальника за допомогою засобів електронних комунікацій, інформація про які розміщена на сайті Постачальника, з можливістю зв’язатися з оператором щодня з 08.00 до 21.00.
5.16. У разі отримання повідомлення від Споживача про неотримання Послуг чи відхилення технічних параметрів Послуг від тих, що встановлені цими Умовами чи 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, окрім випадків, якщо неотримання Послуг виникло через неналежну роботу абонентської лінії, кінцевого обладнання Споживача або протиправні дії третіх осіб.

6. Порядок оплати Послуг

6.1. Вартість Послуг складається з вартості основних та додаткових Послуг, замовлених Споживачем відповідно до тарифів (тарифних планів), опублікованих на офіційному сайті Постачальника, якщо інше не передбачено Договором. Вартість Послуг включає всі податки та збори, у тому числі податок на додану вартість.
6.2. Послуги Постачальником надаються на умовах попередньої оплати, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством, цими Умовами або Договором.
6.3. Розрахунковий період дії тарифного плану зазначається в Додатку до Договору, яким встановлено тарифи. У разі відсутності на особовому рахунку Споживача суми, необхідної для зарахування оплати тарифного плану, плата стягується щоденно пропорційно вартості обраного тарифного плану.
6.4. За відсутності коштів на особовому рахунку надання Послуг скорочується. Про закінчення коштів на особовому рахунку Постачальник повідомляє Споживача за 3 дні до дня скорочення Послуг.
6.5. Споживач самостійно контролює баланс особового рахунку через особистий кабінет на сайті або за допомогою чат-бота Постачальника.
6.6. Оплата за Послуги здійснюється у національній валюті – гривні, у безготівковій формі, шляхом перерахування коштів на рахунок Постачальника з використанням платіжних систем.
6.7. Для ідентифікації Споживача під час здійснення оплати, платник зобов’язаний вказувати: номер особового рахунку, прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності). У разі внесення плати з порушенням цього

пункту, Постачальник не несе відповідальності за несвоєчасне зарахування плати на особовий рахунок, оскільки зарахування плати здійснюється лише після ідентифікації Споживача, що здійснив таку оплату.

6.8. У разі розірвання Споживачем договору або відмови від передплачених Послуг, невикористана частина коштів повертається на вимогу Споживача протягом строку позовної давності. Повернення коштів здійснюється Постачальником на рахунок Споживача протягом 10 (десяти) робочих днів від дати отримання письмової заяви Споживача, якщо інше не передбачено договором.

6.9. У разі відмови Споживача від передплачених акційних Послуг, кошти не повертаються.

6.10. Вартість одноразових Послуг (робіт), які були належним чином надані та передані Постачальником і прийняті Споживачем, в жодному разі не повертається.

7. Скорочення надання Послуг

7.1. Скорочення Постачальником доступу Споживача до окремих видів Послуг здійснюється на підставі заяви Споживача відповідно до умов Договору на строк, зазначений у заяві, але не більш як на рік. Цей строк може змінюватися за окремою заявою Споживача.

7.2. Скорочення Послуг за заявою оплачується за окремими тарифами (цінами), встановленими Постачальником.

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

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

7.3.2. порушення Споживачем умов пп. 4.2.6–4.2.9, 4.2.11–4.2.15 п. 4.2 цих Умов;

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

7.3.4. 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, 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 (три) місяці, якщо інше не передбачено цими Умовами чи Договором.

7.6. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Споживача, плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором про надання Послуг.

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

8. Припинення надання Послуг

8.1. Споживач має право припинити отримання Послуг та розірвати Договір за письмовою заявою, поданою у паперовому або електронному вигляді:

8.1.1. у будь-який момент;

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

8.1.3. у разі припинення Постачальником дії будь-якого елемента пакета до закінчення строку його дії;

8.1.4. у разі будь-якого істотного порушення Постачальником умов 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 всіх або частини Послуг та розірвання договору про надання Послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою Постачальника у разі:

8.3.1. невнесення Споживачем плати за замовлені Послуги більше трьох місяців;

8.3.2. порушення Споживачем вимог пп. 4.2.6–4.2.9 п. 4.2 цих Умов, яке зафіксоване актом про порушення Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг;

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

8.3.4. порушення Споживачем умов Договору, у разі якщо Споживач не усуне порушення протягом 10 (десяти) робочих днів з дня отримання попередження від Постачальника. 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 кінцевих користувачів;

8.3.5. припинення діяльності з надання Послуг з попередженням регуляторного органу і кінцевих користувачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання Послуг.

8.4. 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. Строк дії Договору

9.1. Договір про надання Послуг Споживачу є безстроковим та діє з моменту укладення, визначеного п. 3 цих Умов, до дати припинення надання Послуг та розірвання договору, якщо інше не передбачено Договором.

10. Відповідальність Сторін

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

10.2. Постачальник несе відповідальність за порушення строків проведення ремонтних і профілактичних робіт та усунення перебоїв та недоліків у якості надання Послуг.

10.3. Постачальник несе майнову відповідальність перед Споживачем:

10.3.1. 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;

10.3.2. за безпідставне відключення термінального (кінцевого) обладнання — у розмірі абонентної плати за весь період відключення;

10.3.3. за безпідставні скорочення чи зміну переліку Послуг — у розмірі абонентної плати за один місяць;

10.3.4. в інших випадках — у розмірах, передбачених договором про надання електронних комунікаційних Послуг;

10.3.5. 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.

10.4. Постачальник не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі пошкодження обладнання та абонентської лінії на стороні Споживача. У цьому випадку Послуги вважаються наданими та підлягають оплаті.

10.5. 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.

10.6. Сторона не несе відповідальності за порушення цих Умов, Договору, якщо таке порушення сталось внаслідок дій іншої Сторони.

10.7. Постачальник не несе відповідальності за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

10.7.1. використання Споживачем обладнання, яке не має документа про відповідність, є несумісним з мережею Постачальника, або з порушенням вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання;

10.7.2. несанкціонованого втручання у роботу електронних комунікаційних мереж, пошкодження абонентського обладнання або лінії, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;

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

10.9. Постачальник не несе юридичної, матеріальної або іншої відповідальності за:

10.9.1. використання Споживачем платних Послуг інших організацій, до яких він отримав доступ за допомогою отримання Послуг Постачальника;

10.9.2. якість роботи ліній зв'язку й обладнання, що надається іншими організаціями;

10.9.3. збиток будь-якого роду, понесений Споживачем у зв'язку з укладенням Договору внаслідок неправильної експлуатації обладнання і програмного забезпечення, розголошення (компрометації) Споживачем атрибутів авторизованого доступу до мережі або зловмисних дій третіх осіб;

10.9.4. нормальне функціонування й доступність окремих сегментів мережі Інтернет, а також режим роботи джерел інформації;

10.9.5. дії або бездіяльність третіх осіб;
10.9.6. пошкодження обладнання Споживача внаслідок дії зовнішніх факторів, таких як наведення електричного струму в кабелі, розряд блискавки, перебої живлення в електромережі, підтоплення або порушення правил експлуатації обладнання.
10.10. У разі несвоєчасної оплати Споживачем за надані Послуги, які надавалися на умовах післяплати, за кожен день прострочення може нараховуватися пеня, яка обчислюється на основі вартості неоплачених Послуг у розмірі, що не перевищує облікову ставку Національного банку, яка діяла в період, за який нараховується пеня, але не більше вартості наданих і не оплачених Послуг.

11. Порядок подання та розгляду звернень та скарг

11.1. Споживач має право на захист своїх прав відповідно до законодавства, у тому числі шляхом звернення у разі їх порушення до Постачальника, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання поштового зв'язку (НКЕК), суду або інших органів державної влади відповідно до їх компетенції згідно з чинним законодавством.
11.2. Розгляд звернень Споживачів та усунення порушень їхніх прав здійснюються відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», Правил надання та отримання електронних комунікаційних Послуг, цих Умов та інших нормативно-правових актів.
11.3. За вибором Споживача звернення може бути здійснене одним з таких способів:
- усне звернення, що викладається за допомогою засобів електронних комунікацій через визначені довідкові служби Постачальника та записується (реєструється) посадовою особою;
- письмове звернення надсилається поштовим відправленням або передається нарочним (за місцем розташування відповідного структурного підрозділу Постачальника чи регуляторного органу) особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства;
- письмове звернення також може бути надіслане з використанням Інтернету, технічних засобів електронних комунікацій (електронне звернення).

  Електронне звернення Споживача може бути відскановано, сфотографовано або на нього накладено кваліфікований електронний підпис або удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

11.4. Звернення Споживача щодо порушення законодавства та/або договору про надання Послуг під час замовлення чи надання Послуг, зокрема, має містити:
1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності);
2) задекларованe / зареєстроване місце проживання (перебування) фізичної особи, що подає звернення;
3) номер особового рахунка;
4) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, у тому числі у разі потреби (залежно від виду Послуг):
- дату, час, умови, за яких Споживач Послуг намагався отримати чи отримав Послугу (щодо якої подається звернення), результат її отримання;
5) інформацію щодо подання звернення з відповідного питання до Постачальника та, якщо таке звернення подавалося, інформацію про результати його розгляду та копію відповіді Постачальника (за наявності);
6) адресу електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним (у разі подання електронного звернення);
7) згоду Споживача на обробку інформації, що міститься у зверненні;
8) підпис (у разі подання письмового звернення).

11.5. Звернення Споживача подається з дотриманням вимог законодавства та може містити іншу інформацію щодо суті порушеного питання та копії документів, що підтверджують викладені у ньому обставини щодо надання та отримання електронних комунікаційних Послуг.
11.6. Письмове звернення, оформлене без дотримання вимог, визначених п. 11.4 цих Умов, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через 10 (десять) днів від дня його надходження, крім випадку, визначеного п. 11.7 цих Умов.
11.7. Письмове звернення без зазначення прізвища та імені, місця проживання, не підписане автором (авторами), тобто таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
11.8. Споживачам відповідь надсилається тим способом, яким було надано звернення Споживача, якщо інше не зазначено Споживачем, та у разі наявності у Постачальника відповідної технічної можливості.
11.9. За результатами розгляду звернення Постачальник надає письмову відповідь у строк не більше ніж місяць.
11.10. Споживач має право звернутися до регуляторного органу щодо врегулювання спору із Постачальником з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних Послуг відповідно

до «Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів», затвердженого постановою НКЕК від 10.04.2024 року №183, зареєстрованого в Мін'юсті 29.05.2024 за №788/42133.

12. Політика конфіденційності

12.1. 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 забезпечується 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.

12.2. Постачальник здійснює обробку персональних даних Споживачів або їх представників на підставі укладеного договору, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та Закону України «Про електронні комунікації».

12.3. Споживач перед укладенням договору зобов'язаний ознайомитися із Політика конфіденційності, опублікованою на сайті Постачальника, якою визначено перелік персональних даних, які обробляються Постачальником.

12.4. Постачальник вживає заходів щодо забезпечення захисту персональних даних на всіх етапах їх обробки, у тому числі за допомогою організаційних та технічних заходів.

12.5. Доступ до інформації про Споживача, факти надання електронних комунікаційних Послуг, у тому числі до даних, що обробляються з метою передачі такої інформації в електронних комунікаційних мережах, здійснюється виключно на підставі згоди Споживача або рішення прокурора, суду, слідчого судді у випадках та порядку, передбачених законом.

13. Інші умови

13.1. Усі повідомлення на адресу Споживача, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством, вважаються виконаними належним чином, якщо Споживач був повідомлений через офіційний сайт Постачальника, особистий кабінет, месенджери, соціальні мережі, за допомогою телефону, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або поштою.

13.2. У Постачальника відсутня технічна можливість забезпечення безперервності надання Послуги у разі зміни Споживачем Постачальника на іншого постачальника електронних комунікаційних Послуг доступу до мережі Інтернет.

13.3. Постачальником вживаються заходи для забезпечення доступу до Послуг усіх осіб, незалежно від комунікативних чи фізичних можливостей.

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

13.5. Постачальник забезпечує доступні форми комунікації з сервісними службами:

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

13.6. **Споживачем не може бути особа, яка пов'язана з державою-агресором та/або щодо якої запроваджено персональні санкції відповідно до Закону України «Про санкції» або інші обмеження згідно з чинним законодавством.**

14. 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.
Номер у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг 1877

Інформація для здійснення зв’язку:

Консультаційний центр абонентів

Телефони (щодня з 8:00 до 21:00)
Одноканальні лінії: 38(098) 340-50-50; 38(093) 340-50-50; 38(066)340-50-50
Багатоканальні лінії: 38(094) 340-50-50

Адреса електронної пошти: support@net-city.net

Вебсайт: https://b2c.net-city.net

Офіс роботи з клієнтами:

Місцезнаходження: **м. Житомир, вул. Перемоги 53**

Графік роботи:

Понеділок, Вівторок, Четвер: з 09:00 до 15:00

Середа, П’ятниця: з 09:00 до 18:00

Вихідні: Субота, Неділя