

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЛЮКСЛІНК», в особі директора Солтиса Андрія Володимировича, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, яке здійснює діяльність м. Луцьк під торгівельною маркою «LUXLINK», надалі за текстом «Постачальник», яке в розумінні положень Закону України «Про електронні комунікації» є постачальником електронних комунікаційних послуг, зареєстроване в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 1814, опубліковує даний Публічний Договір про надання електронних комунікаційних послуг (надалі за текстом «Публічний договір», «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу юридичних осіб та фізичних-осіб підприємців в розумінні ст. 633 Цивільного Кодексу України і має відповідну юридичну силу.

та особа, яка приєдналася до цього Публічного договору (оферти) про надання електронних комунікаційних послуг, шляхом прийняття пропозиції укласти цей Договір на умовах, визначених у ньому (надалі по тексту – «Абонент»), з іншої сторони в подальшому разом іменовані як «Сторони», а кожен окремо «Сторона», виражаючи свою вільну волю та керуючись нормами чинного законодавства України, уклали цей Договір про наступне:

1. Загальні положення.

1.1. Даний Договір регулює відносини між Кінцевим користувачем (Абонентом) електронних комунікаційних послуг та Постачальником та визначає умови, порядок та правила надання, отримання, скорочення і припинення електронних комунікаційних послуг, що надаються Постачальником з використанням технології фіксованого зв'язку; порядок укладення та припинення Договору; порядок розрахунків та платежів; вимоги щодо підключення та використання кінцевого (термінального) обладнання; порядок відшкодування збитків; порядок подання та розгляду звернень та скарг; Тарифи, Прейскуранти, показники якості послуг та їх рівні, в тому числі мінімальну, середню та максимальну швидкості приймання і передавання даних до/з мережі Інтернет, іншу інформацію, оприлюднену на веб-сайті Постачальника, на виконання умов цього Договору, тощо.

1.2. Дія даного Договору поширюється на всіх без виключення Абонентів незалежно від дати початку користування послугами, незалежно від часу укладення ними Договору, в тому числі на тих Абонентів, які користувалися послугами до затвердження і оприлюднення даного Договору.

1.3. Всі умови даного Договору є обов'язковими для Абонента та Постачальника. Перед початком отримання Послуг Кінцевий користувач зобов'язаний ознайомитися з умовами даного Договору. Якщо Кінцевий користувач не згоден з умовами цього Договору, він не має права користуватися послугами. Кінцевий користувач, який замовив послуги є таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору.

1.4. У разі незгоди Абонента з цим Договором, він має право розірвати Договір протягом 7 (семи) днів після його оприлюднення, шляхом подання відповідної письмової заяви Постачальнику. Не розірвання Абонентом Договору та продовження користування послугами в подальшому означає згоду Абонента з даним Договором.

1.5. Зміни та доповнення до Договору вносяться Постачальником відповідно до норм чинного законодавства у вигляді нових редакцій із зазначенням відповідної дати.

1.6. Даний Договір укладений відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного кодексу України, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (далі – «Правила»), інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій.

1.7. Даний Договір є безстроковим і може бути розірваний з ініціативи кожної зі Сторін відповідно до умов даного Договору.

2. Визначення термінів:

2.1. **Абонент** – кінцевий користувач, який отримує Послуги на умовах договору, укладеного з Постачальником.

2.2. **Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлений Постачальником для Абонента за доступ на постійній основі до Послуг незалежно від факту їх отримання і складає сукупну вартість всіх Послуг, Додаткових послуг, що надаються Абоненту та розраховується відповідно до діючих Тарифів на кожен конкретний Розрахунковий період

2.3. **Абонентська лінія** - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання Абонента з Мережею Постачальника.

2.4. **Акцепт** - волевиявлення Кінцевого користувача/Абонента стосовно замовлення Послуги Поставальником, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій), стосовно зміни Послуги виконане в усній формі (що зафіксовано обладнанням Поставальника або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Поставальником), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій (оплата, тощо).

2.5. **Додаткові послуги** – послуги, що надаються за окремим замовленням Абонента за Прейскурантом, діючим на момент замовлення/споживання такої Додаткової послуги. Додаткові послуги не входять у Тариф та замовляються Абонентом окремо.

2.6. **Електронна комунікаційна мережа (Мережа)** - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг. Власна та/або така, що перебуває в користуванні Поставальника, з допомогою, якої забезпечується надання Послуги (з'єднання Кінцевого (термінального) обладнання Абонента з електронною комунікаційною мережею Поставальника).

2.7. **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.

2.8. **Протокол замовлення послуг** – документ, що містить обов'язкові для заповнення поля, призначений для належної ідентифікації Абонента, заповненням та підписанням якого Абонент заявляє про волевиявлення стосовно приєднання до умов Договору та надання йому Послуги від Поставальника на умовах, визначених Договором. Протокол замовлення послуг подається письмово за підписом керівника та завіреним печаткою (в разі її наявності).

2.9. **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.

2.10. **Кінцевий користувач** - користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг та виявив бажання отримувати Послуги від Поставальника на умовах Договору

2.11. **Кінцеве (термінальне) обладнання** - обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом Мережі Поставальника з метою забезпечення доступу до Послуг;

2.12. **Місце надання Послуг** – конкретно визначена Абонентом адреса приміщення, за якою він бажає отримувати Послуги.

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

2.14. **Пошкодження електронної комунікаційної мережі** — втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливорює надання Кінцевому користувачу/Абоненту послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості.

2.15. **Прейскурант** - документ, у якому наводяться перелік, опис і вартість обладнання, матеріалів і Додаткових послуг, що надаються Поставальником як самостійно так і з залученням підрядних організацій

2.16. **Розрахунковий період** – період часу, протягом якого Поставальником надаються Послуги в обсягах, визначених Тарифом, за який встановлюється фіксований платіж. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця.

2.17. **Тариф** - запропонована Абоненту Поставальником пропозиція щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг.

2.18. **Центр обслуговування клієнтів** – приміщення призначені для прийому/обслуговування Абонентів, адреси яких зазначені за Інтернет-сайті luxlink.net.ua, в розділі «Контакти».

2.19. **Якість Послуги** – сукупність показників якості електронних комунікаційних Послуги, параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості Послуги для задоволення потреб Абонента. Показники якості надання Послуги є частиною даного Договору та оприлюднені на Інтернет-сайті.

3. Предмет Договору.

3.1. Предметом Договору є надання Поставальником Абоненту обраних ним Послуг, на умовах даного Договору та нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій.

3.2. Поставальник, діючи відповідно Договору надає, а Абонент користується і сплачує надані Послуги на підставі власного волевиявлення. Абонент самостійно обирає один з діючих на момент укладення Договору Тарифів, кількість та перелік Додаткових послуг, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з Прейскурантом.

3.3. Послуги за цим Договором надаються цілодобово сім днів на тиждень, якщо інше не визначено домовленістю між Сторонами.

3.4. Послуги надаються Абоненту за адресою, зазначеною у Протоколі замовлення послуг до цього Договору.

3.5. Укладаючи даний Договір, Абонент погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору і всіх додатків до нього, Тарифів, затверджених Постачальником та оприлюднених на Інтернет-сайті та/або в Центрі обслуговування клієнтів.

3.6. В разі необхідності встановлення додаткового обладнання, в тому числі в приміщенні Абонента, для забезпечення надання та отримання Послуг, обладнання надається на умовах, визначених окремо. Абонент погоджується з тим, що у випадку необхідності проведення перевірки технічного стану обладнання, встановленого в його приміщенні, проведення його ремонту та/або заміни, а також у випадку необхідності його демонтажу (якщо надання послуг припинено відповідно до заяви Абонента або з інших підстав обумовлених договором), він надає доступ до такого обладнання представникам Постачальника.

3.7. Замовлення Послуг, Додаткових послуг, їх зміну на інші, тимчасове припинення та поновлення Послуг Абонент може здійснювати в Центрі обслуговування клієнтів та/або шляхом звернення до служби технічної підтримки Постачальника за номерами телефону +380931700299, +380931700298, 380931700297.

4. Порядок укладення Договору.

4.1. До укладення Договору, Кінцевий користувач зобов'язаний самостійно ознайомитися з інформацією про Послуги та їх вартість, умовами Договору, умовами обслуговування та технічної підтримки, порядком зміни умов надання Послуг, скорочення переліку Послуг та припинення їх надання, а також іншою інформацією, яку, відповідно до п. 16, 17, 19, 24 Правил, Постачальник оприлюднює на Інтернет-сайті.

4.2. Кінцеві користувачі, які вперше звертаються до Постачальника з метою отримання Послуг, здійснюють звернення шляхом подання усної або письмової заяви з метою визначення наявності технічної можливості підключення за вказаною адресою. Зокрема, шляхом дзвінка за контактними телефонами Постачальника +380931700299 або через Центр обслуговування клієнтів, а також через інші засоби електронної комунікації, що забезпечують ідентифікацію Кінцевого користувача та підтверджують його волевиявлення. Строк розгляду заяви Постачальником протягом 3 (трьох) робочих днів. За результатами розгляду Постачальник визначає наявність технічної можливості підключення Послуги за вказаною адресою. В разі наявності технічної можливості та беззаперечної згоди Кінцевого користувача на укладання Договору та отримання Послуг на запропонованих Постачальником умовах, сторони погоджують дату та час підключення до Мережі. Граничний строк підключення — до 10 робочих днів від оформлення замовлення

4.3. Для укладання Договору Абонент надає Постачальнику Протокол замовлення послуг, в якому вказує Місце надання Послуги, обраний Тариф та власні контактні дані, а також іншу інформацію, що дає змогу ідентифікувати Абонента.

Протокол замовлення подається у письмовій формі Кінцевим користувачем Постачальнику через представника Постачальника під час безпосереднього виконання робіт з підключення обладнання до Мережі Постачальника.

4.4. Кінцевий користувач, для укладання Договору, має надати копію завіреної у встановленому порядку виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців; копію завірених у встановленому порядку витягів з реєстру платників податку (єдиного податку, ПДВ тощо).

4.5. Для Кінцевого користувача свідченням повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов даного Договору є оплата Послуг та подальше користування ними. Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата оплати Послуг, що була зроблена після публікації цього Договору і даний Договір вважається укладеним без його підписання в кожному окремому випадку.

4.6. Кінцевий користувач, що здійснила(нив) акцепт (прийняття) умов даного Договору, іменується Абонент. Подальше користування Послугами та оплата за Послуги, після внесення змін до даного Договору, змін до Правил, Тарифів та інших змін є фактичним підтвердженням, згодою та прийняттям Абонентом відповідних змін.

4.7. Постачальник на вимогу Абонента (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) надає йому завірених копію Договору.

4.8. Абоненти, які на дату затвердження даного Договору користуються Послугами Постачальника, вважаються такими, що приєдналися до цього Договору шляхом здійснення оплати за Послуги та/або продовження їх фактичного використання.

4.9. Абонент доручає Постачальнику вести облік наданих Послуг, Додаткових послуг та контролювати своєчасність та повноту платежів за них. Забезпечувати правильність обліку та застосування Тарифів до наданих Послуг. Облік здійснюється автоматизованою системою обліку наданих послуг.

4.10. Договір не може бути укладеним, або не набере чинності, якщо:

- не виконуються технічні умови підключення (відсутня можливість підключення);
- Кінцеве (термінальне) обладнання Кінцевого користувача не має виданого в установленому законодавством порядку документу про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;
- особа, яка виявила бажання укласти договір/отримувати Послуги від Постачальника, не виконує вимог з надання інформації про себе в обсязі, необхідному для її/його ідентифікації, або надає недостовірну інформацію;
- Абонент не зробив необхідних платежів, або кошти не надійшли на рахунок Постачальника;
- існують відповідні рішення 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.

4.11. У випадку відмови оформити договірні відносини Постачальник повідомляє про це Абонента, обов'язково вказуючи причину(и):

- усно - під час замовлення Послуг у разі отримання усного запиту;
- письмово - на письмове звернення Абонента протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати отримання звернення;
- у разі замовлення послуг в електронній формі - повідомлення надсилається Постачальником в електронній формі у строк, що не перевищує 3 (трьох) робочих днів.

5. Організаційні і технічні умови надання послуг

5.1. Для надання Послуг повинні виконуватися наступні вимоги:

- місце надання Послуг повинно знаходитись в зоні покриття Мережі Постачальника;
- наявність технічної можливості забезпечення доступу до Мережі (можливості фізичного з'єднання абонентської лінії з Мережею Постачальника) в зазначених Кінцевим користувачем місцях;
- надання Кінцевим користувачем необхідних для укладення Договору документів/відомостей, передбачених Договором та іншими нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій;
- кінцеве (термінальне) обладнання Кінцевого користувача призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг, відповідає технічним вимогам та/або технічним регламентам та має виданий у встановленому законодавством порядку документ про відповідність і має можливість підключення до Мережі і в якому у повному обсязі реалізована підтримка сімейства протоколів TCP/IP та підтримується одержання IP-адреси за протоколом DHCP.

5.2. За відсутності Технічної можливості для підключення та надання Послуги Постачальник інформує Кінцевого користувача про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Постачальником або Кінцевим користувачем для їх створення. У разі неможливості підключення обладнання Кінцевого користувача до Мережі Постачальника Договір вважається таким, що не набрав чинності.

У разі неможливості проведення підключення з обставин, незалежних від Постачальника (відмова Кінцевого користувача, відсутність Кінцевого користувача, не забезпечено необхідний/належний допуск представників Постачальника до приміщення тощо) Договір вважається таким, що не набрав сили або втратив чинність.

5.3. Підключення Кінцевого (термінального) обладнання до Мережі фіксується технічними можливостями Постачальника. Постачальник надає Абоненту динамічну IP-адресу. За замовленням Абонента йому може бути надано статичну IP-адресу.

5.4. Недоступність Послуги не вважається такою, що виникла з вини Постачальника, якщо причиною тому стало:

- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт, про які Постачальник попереджав Абонента завчасно в строк, встановлений чинним законодавством;
- неналежний технічний стан обладнання та кабелю Абонента, які не входять до зони відповідальності Постачальника;
- відключення електроенергії, порушення електроживлення з вини Абонента чи третіх осіб;
- дії негативних кліматичних умов, стихійних природних лих, воєнних дій, надзвичайних ситуацій чи інших чинників непереборної сили (форс-мажорів);
- несанкціоноване та/або некомпетентне втручання Абонента чи третіх осіб у обладнання Постачальника;
- викрадення чи пошкодження електронних комунікаційних мереж та/або технічних засобів електронних комунікацій Постачальника.

5.5. Постачальник інформує Абонента про зміну переліку Послуг та Тарифів, а також інші зміни по'язані з наданням та отриманням Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Інтернет сайті Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

5.6. Постачальник інформує Абонента про перерви у роботі на час запланованого обслуговування Мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Інтернет сайті не менше ніж за 12 (дванадцять) годин до початку проведення таких робіт.

5.7. Постачальник інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, припинення діяльності з надання Послуг, про вимоги щодо підключення та використання Кінцевого (термінального) обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на Інтернет сайті у строки, передбачені законодавством.

5.8. У випадку отримання Послуг на особливих умовах, зокрема, на умовах акційної (спеціальної) пропозиції та/або заохочення, отриманого відповідно до умов маркетингового заходу, якщо такі умови передбачають право користування Послугами протягом певного періоду часу, за спеціальними Тарифами та/або передбачають право користування Послугами протягом певного проміжку часу без внесення оплати, нові умови починають діяти після завершення періоду дії надання послуг на особливих умовах. У випадку зміни обумовлених цим пунктом, Постачальник самостійно проводить перерахунок плати з урахуванням фактичної кількості днів надання Послуг/Додаткових послуг на умовах попереднього та замовленого (нового) Тарифах, протягом одного Розрахункового періоду, в якому відбулися зміни.

5.10. Постачальник не встановлює дискримінаційних умов для Абонентів за ознаками громадянства, місця проживання або Місця надання послуг, за винятком випадків, коли різниця обґрунтована технічними або економічними чинниками, передбаченими законодавством України

6. Права та обов'язки Постачальника

6.1. Постачальник зобов'язаний:

6.1.1. Надавати Абоненту Послуги 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору за показниками, у відповідності до вимог законодавства у строки, передбачені цим Договором та законодавством.

6.1.2. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно інформувати Абонентів про умови Договору відповідно до Правил, зокрема пунктів 16, 17, 19, 24 цих Правил, шляхом розміщення такої інформації на Інтернет-сайті.

Забезпечити консультативно-інформаційну і технічну підтримку Абонента/Кінцевого користувача з питань замовлення та отримання Послуг та Тарифів на Послуги, інформувати про Кінцеве (термінальне) обладнання, яке можна підключати до Мережі, інформувати про планові профілактичні в Мережі, а також про орієнтовні строки усунення їх наслідків, попереджати про скорочення переліку Послуг, припинення надання Послуг, відключення Кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством у сфері електронних комунікацій у Центрах обслуговування клієнтів та за телефонами +380931700297, +380931700298

6.1.3. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Послуг.

6.1.4. Надавати Послуги за визначеними рівнями показників якості Послуг відповідно до Договору та нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Забезпечити Абоненту швидкість передавання даних з/до Інтернету в межах власної мережі Постачальника, визначену Договором.

6.1.5. Забезпечувати правильність здійснення нарахувань за Послуги, вести облік обсягу та вартості наданих Послуг і забезпечувати його достовірність.

6.1.6. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.

6.1.7. Проводити перерахунок Абонентської плати у випадках, передбачених нормами чинного законодавства України.

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

6.1.9. Направляти працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень Кінцевого (термінального) обладнання, Абонентської лінії, виконання інших робіт.

6.1.10. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається Мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.

6.1.11. Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Договором та чинним законодавством України.

6.2. Постачальник має право:

6.2.1. Вимагати вчасної оплати за надані Абоненту послуги. У випадку порушення строків проведення розрахунків за Послуги, встановлених цим Договором, Постачальник має право тимчасово призупинити надання Послуг, до моменту оплати Абонентом заборгованості.

6.2.2. На одностороннє внесення змін в даний Договір та/або Тарифи (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, вартість Тарифів, вартість Додаткових послуг), зміну умов та/або вартості Послуг,

запроваджувати, змінювати, скасовувати, тимчасові, акційні Тарифи, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів, з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті та/або у інших медіа не менше ніж за 7 (сім) днів з дотриманням порядку та строків інформування Абонента, передбачених цим Договором та законодавством України.

6.2.3. Тимчасово обмежувати або призупиняти надання Послуг у випадках, передбачених законодавством та цим Договором.

6.2.4. У випадку несплати Абонентом заборгованості протягом двох календарних місяців, припинити надання Послуг, завчасно попередивши Абонента. Попередження може бути надіслане у один з наступних способів, на вибір Постачальника:

- звукове повідомлення про наявність заборгованості надіслане на контактний номер телефону Абонента (номер вказаний при укладанні договору або номер телефону зафіксований при останньому зверненні Абонента до Постачальника), не залежно від того факту прийняв Абонент виклик чи ні;
- роздруковка повідомлення про оплату з відображенням заборгованості;
- повідомлення про наявність заборгованості надіслане Абоненту;
- повідомлення про наявність заборгованості надіслане за допомогою месенджерів (Viber, Telegram та ін.).

Для цілей цього пункту Абонент вважається належним чином повідомленим (попередженим), якщо протягом двох місяців, з моменту виникнення заборгованості, він не оскаржив наявну заборгованість шляхом надсилання/подання відповідного письмового звернення до Постачальника.

6.2.5. Проводити акції, умови яких публікуються на Інтернет сайті, надавати Абоненту знижки або бонуси залежно від виконання умов, визначених Постачальником.

6.2.6. Встановлювати своє обладнання у приміщенні Абонента за його згодою.

6.2.7. Відмовити у підключенні Кінцевого (термінального) обладнання Абонента, якщо воно не сертифіковане для використання на території України.

6.2.8. Здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником та Абонентом/Кінцевим користувачем з метою замовлення/зміни/призупинення/припинення Послуг, виконання Договору, розгляду претензій та отримання інформації про Послуги. Такі записи можуть використовуватися Постачальником для підтвердження фактів волевиявлення Абонентів/Кінцевих користувачів.

6.2.9. Надсилати Абоненту повідомлення електронними каналами зв'язку (електронна пошта та/або месенджери Viber, Telegram) щодо замовлених або отриманих Послуг, зміни або припинення їх надання, Тарифів, акцій, профілактичних та аварійних робіт, а також проводити телефонні або електронні опитування з метою підвищення якості обслуговування.

6.2.10. Надавати Абонентові Додаткові послуги у разі їх замовлення. Сторони визначили, що надання Додаткових послуг здійснюється Постачальником із правом залучення третіх осіб без погодження із Абонентом. У такому випадку Постачальник несе відповідальність перед Абонентом за своєчасність та якість наданих третьою особою Додаткових послуг.

6.2.11. У разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, стихійного лиха тощо до ліквідації їх наслідків:

- встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження доступу до Мереж та надання Послуг;
- скорочувати перелік Послуг чи знижувати до неприпустимих значень рівнів показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням Мереж (невідкладно після настання пошкодження);
- у випадках, передбачених п.п. 1 п. 10, п. 49 Правил невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати Абонента (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні Послуг, підстави застосування, а також про можливе зниження якості Послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

6.2.12. Постачальник, з технічних причин, з метою забезпечення стабільності та безпеки мережі та з інших причин має право змінювати параметри надання Послуг, зокрема, статичні IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку Інтернет. У разі зміни IP-адреси Постачальник має право змінити її не частіше одного разу протягом одного календарного дня, шляхом надання Абоненту нової IP-адреси. Оператор протягом трьох робочих днів інформує Абонента про зміну мережевого ідентифікатора Кінцевого (термінального) обладнання Абонента шляхом направлення Абоненту повідомлення або за телефоном.

6.2.13. Мати інші права, передбачені цим Договором та законодавством України.

7. Права та обов'язки Абонента.

7.1. Абонент зобов'язується:

7.1.1. Своєчасно сплачувати Абонентну плату за Послуги, згідно з встановленим у Договорі порядком розрахунків.

7.1.2. Надати достовірні відомості під час укладання Договору, а також протягом 10 (десяти днів) інформувати про їх зміну. Під зміною розуміється виправлення помилок, зміна Персональних даних, контактних даних або MAC-адреси Кінцевого (термінального) обладнання.

7.1.3. Використовувати Кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій, та не здійснювати підключення Кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність.

7.1.4. Не допускати використання Кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки Мереж, підтримки їх цілісності, захисту інформаційної безпеки Мереж, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам.

7.1.5. Забезпечити уповноваженим представникам Постачальника вільний доступ до Мережі та абонентського відгалуження з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування. У разі потреби погоджувати з власниками або управителями приміщень, будинків, споруд і прилеглих територій проведення всіх робіт, необхідних для надання Послуг, та сприяти фахівцям Постачальника у виконанні таких робіт (забезпечувати безперешкодний доступ, надавати необхідну технічну інформацію тощо). Надавати доступ до приміщень Абонента у разі необхідності здійснення підключення Кінцевого (термінального) обладнання, усунення аварій за поданою Абонентом заявою та виконанню інших робіт необхідних для здійснення Постачальником своїх зобов'язань за Договором.

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

7.1.7. Використовувати Послуги виключно за адресою приміщення, вказаного при реєстрації як Місце надання Послуг. У іншому випадку необхідна письмова згода Постачальника.

7.1.8. Надавати на вимогу уповноважених представників Постачальника відповідні розрахункові документи, що підтверджують сплату наданих Послуг.

7.1.9. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

7.1.10. При зміні реквізитів (MAC-адреса та ін.), що ідентифікують комп'ютер Абонента в Мережі, попередньо повідомляти Постачальника. Самостійна зміна IP-адреси та/або DNS та/або MAC-адреси попереднього узгодження з Постачальником категорично забороняється.

7.1.11. Перед черговою оплатою Послуг, Додаткових послуг Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання і вартістю. Фактом оплати Послуг, Додаткових послуг Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифами і Прейскурантом і дає свою згоду на зміни та подальше підтримання договірних відносин із Постачальником та отримання Послуг, Додаткових послуг на умовах, встановлених Постачальником і які є чинними на момент оплати.

7.1.12. Абонент самостійно відстежує зміни, пов'язані з реалізацією Договору та Тарифів шляхом регулярного перегляду інформації на Інтернет-сайті. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у 7-денний термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про відповідну зміну. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами.

7.1.13. Систематично перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Постачальнику контактною електронною адресою та/або Інтернет сайт щодо наявності повідомлень. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника.)

7.1.14. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості Послуг.

7.1.15. Виконувати інші обов'язки відповідно до Закону, Правил, інших актів у сфері електронних комунікацій та цього Договору.

7.2. Абонент має право:

7.2.1. Своєчасно отримувати замовлені Послуги належної якості.

7.2.2. Безоплатне отримання вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг, про зміну умов надання Послуги і Тарифів, щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги, отримання безоплатних консультацій з питань замовлення, отримання та припинення отримання Послуг.

7.2.3. Відмовитися від замовлених Послуг або змінити їх у порядку, встановленому цим Договором

7.2.4. Письмово та/або шляхом телефонного дзвінка повідомляти Постачальника про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

7.2.5. Оскаржити неправомірні дії Постачальника у встановленому законом порядку шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів, позасудовий розгляд спорів регуляторним органом.

7.2.6. На повернення оплачених коштів шляхом письмового звернення до Постачальника у разі ненадання послуг, відмови Абонента від попередньо оплачених, але ще не наданих Послуг, або у разі надання Послуг неналежної якості. Повернення коштів здійснюється Постачальником протягом тридцяти (30) календарних днів та лише Абонентам, що належним чином ідентифікували себе

7.2.7. На зміну Тарифу не частіше ніж 1 (один) раз протягом Розрахункового періоду (календарного місяця), шляхом подання Постачальнику відповідної заяви. Новий Тариф починає діяти з першого числа наступного місяця.

7.2.8. На передачу прав та обов'язків за Договором за заявою Абонента на члена сім'ї або співвласника, власника квартири або іншу особу та за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки.

7.2.9. На звернення до Постачальника із заявою про призупинення надання Послуги на строк до 90 (дев'яносто) календарних днів, із зазначенням терміну, на який зупиняється надання послуг (за виключенням випадків користування Послугами, правилами надання котрих не передбачено призупинення).

7.2.10. На обслуговування державною мовою або іншою пропонованою Постачальником мовою за вибором Кінцевого користувача Абонента відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

7.2.11. На зміну постачальника послуг доступу до Інтернету із забезпеченням на вимогу Кінцевого користувача/Абонента безперервності надання цієї послуги (крім випадків, коли це технічно неможливо), яка полягає у можливості отримувати послугу від попереднього постачальника послуг (відповідно до умов договору про надання послуг, в тому числі щодо оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги від нового постачальника послуг. При цьому перерва в отриманні послуг доступу до Інтернету не повинна становити більше одного робочого дня (крім випадків, коли це технічно неможливо).

7.2.12. Реалізовувати інші права, передбачені законодавством України.

8. Порядок розрахунків.

8.1. Послуги, які надаються, оплачуються за Тарифами, затвердженими Постачальником. Нарахування Абонентської плати здійснюється з моменту початку надання Послуг Постачальником. Невикористання послуг Абонентом не може бути підставою для їх несплати.

8.2. Тарифи визначаються в гривнях. Розрахунки за послуги проводяться Абонентом шляхом внесення передплати, до першого числа кожного Розрахункового періоду в якому надаються послуги.

8.3. Оплата Послуг за поточний місяць згідно з даним Договором здійснюється Абонентом шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок Постачальника не пізніше 20 (двадцятого) числа поточного місяця. Дата фактичного надходження коштів від Абонента на розрахунковий рахунок Постачальника є моментом оплати Послуг. У випадку не надходження коштів оплати за Послуги до 25 числа звітного місяця, надання послуг автоматично припиняється в порядку, встановленому розділом 11 цього Договору.

8.4. В кінці кожного звітного періоду, Постачальник готує та до 10 числа місяця наступного за звітним, надсилає на адресу Абонента Акт приймання-передачі наданих послуг, Абонент розглядає такий акт та протягом 5-ти календарних днів підписує та повертає замовнику на адресу листування, визначену у розділі 11 цього Договору або заявити вмотивовану відмову від його підписання протягом того ж терміну, У тому випадку, якщо протягом 5 календарних днів Абонент не повернув підписаний Акт або від нього не надійшла обумовлена цим пунктом вмотивована відмова, то такий акт вважається підписаним, а послуги прийнятими.

8.5. Весь документообіг між Абонентом і Постачальником, може здійснюватися, як в порядку електронного документообігу, з накладанням електронних підписів і електронних печаток, згідно Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (ВВР), 2003, N 36., так і в паперовому вигляді. Документообіг за даним Договором, при наявності технічної можливості, може відбуватись через систему електронного документообігу М.Е.Дос шляхом направлення бухгалтерських документів в електронному вигляді, з накладанням електронних цифрових підписів. Підписання документів в електронному вигляді здійснюється Сторонами з урахуванням порядку та строків, визначених даним Договором.

8.6. Неотримання рахунку не є підставою для несплати Послуг. У випадку, якщо Абонент не отримав повідомлення про оплату від Постачальника, Абонент повинен повідомити про це Постачальника та отримати відповідне повідомлення в Центрі обслуговування клієнтів. У випадку ненадходження коштів оплати в строки встановлені даним пунктом, відповідальність за наслідки до яких призведе несвочасне зарахування коштів несе Абонент.

8.7. Розрахунок вартості наданих послуг виконується білінговою системою Постачальника та розпочинається з дати першої авторизації Абонента в Мережі Постачальника. Абонент безоплатно інформується про остаточну суму, включаючи податки.

8.8. Перед здійсненням чергової оплати Послуг, Додаткових послуг Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг, Додаткових послуг Абонент підтверджує,

що ознайомився з чинними Тарифами, характеристиками та переліком Послуг, що входять до їх складу, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Постачальником на умовах, які встановлені Постачальником та є чинними на момент оплати.

8.9. Зменшення Абонентної плати не здійснюється у випадку скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері електронних комунікацій, а також для випадків короткочасних перерв тривалістю менше доби або періоду проведення профілактичних робіт в строки встановлені в цьому Договорі. Тимчасове, з цих причин, припинення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку їх оплати відповідно до Договору та діючих на момент оплати Тарифів.

8.10. У випадку, наявності у Абонента заборгованості перед Постачальником, Постачальник має право обмежувати обсяги і технічні параметри Послуги або припиняти/призупиняти надання Послуги, до моменту погашення заборгованості, про що Абонент повідомляється телефонним дзвінком та/або електронною поштою за 5 (п'ять) днів до запланованого призупинення надання Послуг. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, відновлення надання Послуг здійснюється в строк не більше ніж 10 (десять) днів з моменту надходження коштів.

8.11. У випадку підвищення Тарифів, оплата послуг здійснюється за новими Тарифами без укладання додаткової угоди.

8.12. У випадку наявності у Абонента будь-яких претензій щодо неотримання оплаченої ним послуги, при перерахуванні коштів через фінансову установу, через яку Абонент ініціював переказ коштів, платежу з помилковими реквізитами, Абонент має звертатися виключно до фінансової установи.

8.13. Оплата Додаткових послуг здійснюється з моменту замовлення/виконання таких послуг, в залежності від умов їх надання.

8.14. Невикористані протягом Розрахункового періоду кошти переносяться на наступний розрахунковий період.

8.15. Протягом строку позовної давності після припинення строку дії цього Договору або відмови від передплатеної послуги за Договором, Постачальник, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути залишок невикористаних коштів, які були попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Постачальником поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Постачальник повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.

9. Відповідальність.

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

9.2. Після акцепту Договору та до моменту фактичного початку надання Послуг Абоненту Постачальник звільняється від будь-якої відповідальності за ненадання Послуг. Права Абонента та обов'язки Постачальника щодо надання Послуг виникають лише після підключення Кінцевого (термінального) обладнання Абонента до Мережі та зарахування Абонентної плати на рахунок Постачальника.

9.3. Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду, незалежно від того, чи мала змогу будь-яка із Сторін передбачити можливість настання таких наслідків та запобігти їм, крім випадків прямо обумовлених цим Договором.

9.4. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням Послуг. При цьому Постачальник не надає ніяких гарантій, явних або неявних, і не несе жодної юридичної, матеріальної або будь-якої іншої відповідальності за використання Абонентом платних послуг інших організацій, до яких він отримав доступ за допомогою отримання Послуг Постачальника, а також за якість будь-яких товарів, інформації або послуг, що отримуються за допомогою Послуг або Мережі Постачальника. Абонент одноособово несе відповідальність за оцінку точності, повноти й придатності всіх думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості і функцій товарів, які він отримує через Послуги або Мережу Постачальника.

9.5. Постачальник не несе відповідальності за ризики, пов'язані із збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання. Даний пункт стосується, в тому числі, Кінцевого (термінального) обладнання (телевізійного приймача, маршрутизатора, комп'ютера тощо).

9.6. Постачальник не несе ніякої відповідальності за часткове або повне пошкодження кабелю, обладнання тощо, яке знаходиться поза межею відповідальності Постачальника. Межа відповідальності Постачальника закінчується в місці фактичного підключення Абонентської лінії до точки закінчення Мережі Постачальника.

9.7. Постачальник не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

9.7.1. пошкодження Абонентської лінії або обладнання Абонента, в тому числі Кінцевого (термінального) обладнання (телевізійного приймача, маршрутизатора, комп'ютера тощо), а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України;

9.7.2. невідповідності технічних характеристик Абонентської лінії та або Кінцевого (термінального) обладнання вимогам Постачальника, а також у разі, якщо роботи з підключення/монтажу Абонентської лінії до Мережі Постачальника та/або Кінцевого (термінального) обладнання були виконані Абонентом самостійно;

9.7.3. несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб в роботу Електронної комунікаційної мережі, пошкодження Електронної комунікаційної мережі третіми особами;

9.7.4. нестабільного електропостачання в місці розташування Кінцевого (термінального) обладнання Електронної комунікаційної мережі.

9.8. Постачальник зобов'язаний усувати пошкодження в роботі Мережі по заявках Абонента, які виникли не з вини Абонента та знаходяться в межах відповідальності Постачальника, за власний рахунок протягом однієї доби з часу надходження заявки. У разі не усунення пошкодження Мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви, Абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження. А Постачальник у разі неусунення пошкодження протягом п'яти діб із зафіксованого моменту подання абонентом 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.

Для цілей цього пункту, вартість добової Абонентної плати, вираховується шляхом ділення Абонентської плати за календарний місяць, в якому відбулося пошкодження, на кількість днів у відповідному місяці.

9.9. Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження Кінцевого (термінального) обладнання Абонента, що сталося з вини Постачальника, здійснюються Постачальником відповідно до законодавства. Питання щодо відшкодування завданих Абонентові фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Постачальником обов'язків, передбачених законодавством та Договором, вирішуються в судовому порядку.

9.10. Постачальник не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності.

9.11. Постачальник не дає гарантій того, що будь-яка інформація або дані, що пересилаються за допомогою Послуги не містять віруси, або інші небажані компоненти. Постачальник не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки спричинені такими небажаними компонентами, або змістом отриманої інформації.

9.12. У випадку пошкодження обладнання Постачальника у зв'язку з самовільним виконанням Абонентом робіт, а також виконанням робіт третіми особами на замовлення Абонента, по ремонту або заміні такого обладнання, а також, якщо пошкодження обладнання Постачальника спричинило відсутність заземлення Кінцевого обладнання (термінального) Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки Постачальнику.

9.13. Абонент попереджений та погоджується, що самостійна зміна Абонентом IP-адрес та DNS налаштувань, що надаються Постачальником, автоматично може потягти за собою доступ до ресурсів, доступ до яких обмежений нормативно-правовим актами, виданими компетентними державними органами. Постачальник не несе відповідальності у разі самостійного налаштування Абонентом VPN з'єднання, яке обходить встановлене Постачальником обмеження доступу до ресурсів. У разі самостійної зміни Абонентом мережевих налаштувань, відповідальність визначена чинним законодавством покладається на Абонента. При користуванні Послугами захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента забезпечується Абонентом самостійно.

9.14. Постачальник не несе відповідальності за порушення у роботі Кінцевого (термінального) обладнання (телевізійного приймача, маршрутизатора, комп'ютера тощо) та будь-якого іншого мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшвидше сповістити про це Постачальника. Постачальник в цьому випадку має право тимчасово, до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента.

9.15. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Постачальник не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню їх найвищої якості та доступу до Мережі Постачальника і знаходяться поза контролем Постачальника (природні та погодні умови,

інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік тощо) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Постачальника.

9.16. Питання відповідальності, що не врегульовані цим Договором, регулюються чинним законодавством України.

10. Обставини непереборної сили та інші обставини, що виключають відповідальність.

10.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання або неналежне виконання сталося внаслідок дії обставин непереборної сили, а також внаслідок дій третіх осіб, прийняття актів державних органів та інших незалежних від Сторін обставин, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за даним Договором, як-то призупинення надання Послуги внаслідок перерв в подачі електроенергії до будинку, внаслідок перебоїв на зовнішньому каналі, пошкодження кабелів Постачальника гризунами тощо.

10.2. Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють надзвичайні і непереборні сили (стихія, дія суспільного ворога, воєнний стан, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, воєнні дії, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадські демонстрації та/або заворушення, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, нагромадження снігу або ожеледь, вибух, диверсії тощо), дію яких неможливо упередити застосуванням звичайної практики персоналу Постачальника або силами фізичної особи, і які є обставинами, що звільняють Постачальника або Абонента від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань.

10.3. У випадку виникнення обставин непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність Сторін, Сторона, яка знаходиться під їх дією, повідомляє належним чином про це іншу Сторону протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту виникнення такої обставини або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону про виникнення обставини. Після припинення дії обставини непереборної сили, інших обставин, що виключають відповідальність Сторін, Сторона, яка знаходилась під її дією, повідомляє належним чином про таке припинення іншу Сторону протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту закінчення дії такої обставини або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону про припинення дії такої обставини.

10.4. Сторони усвідомлюють, що цей Договір укладається під час дії в Україні правового режиму воєнного стану, а тому сам факт дії воєнного стану в Україні не буде вважатись обставиною непереборної сили/істотною зміною обставин, крім випадків настання конкретних подій/обставин під час дії правового режиму воєнного стану, що стосуються Сторони та безпосередньо перешкоджають належному виконанню Стороною зобов'язань за Договором, що буде підтверджено документами та/або іншими належними доказами.

11. Обмеження та тимчасове припинення надання послуг. Поновлення надання послуг.

11.1. Обмеження та припинення надання Послуг може відбуватися за ініціативою як Постачальника, так і Абонента.

11.2. У період тимчасового припинення надання Послуг Постачальник зберігає можливість поновлення надання Послуги протягом 90 днів з моменту тимчасового припинення надання Послуг.

11.3. Постачальник може скорочувати, обмежувати та припиняти надання Послуги з власної ініціативи в разі наявності заборгованості з оплати Послуг та/або Додаткових послуг, відповідно до умов цього Договору.

11.4. Постачальник може тимчасово обмежити обсяг Послуг або припинити надання Послуг у випадках:

- порушення Абонентом строків оплати за Послуг/Додаткові послуги;
- порушення Абонентом договірних зобов'язань та/або Правил;
- надання Абонентом Послуг третім особам;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових та/або позапланових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- встановлення факту розсилання Абонентом Спаму;
- у зв'язку з DDOS, DOS-атаками третіх осіб, направлених на Кінцеве (термінальне) обладнання (телевізійного приймача, маршрутизатора, комп'ютера тощо) та будь-якого іншого мережевого обладнання Абонента.
- виявлення несанкціонованого втручання Абонента або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування Мережі Постачальника;

- Абонент розповсюджує в мережі віруси або інші небажані компоненти або виконує DDOS, DOS-атаки, вчинює дії, спрямовані на отримання конфіденційної інформації або інформації з спеціальним доступом;

- якщо Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;

- якщо Абонент здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку.

11.5. Постачальник має право тимчасово припинити надання Послуги для здійснення планового технічного обслуговування. Постачальник не менше, ніж за 12 (дванадцять) годин, інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуги, шляхом надсилання відповідних повідомлень. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуги з цієї причини не має перевищувати 72-х (сімдесяти двох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну Постачальник, за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає кошти, нараховані за надання Послуги за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

11.6. Припинення, в тому числі тимчасове, надання Постачальником усіх чи певних видів Послуг здійснюється на підставі заяви Абонента відповідно до умов Договору на строк, зазначений у заяві, але не більш як на 3 (три) місяці. Заява Абонента про припинення, в тому числі тимчасове Послуг подається не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати тимчасового припинення в письмовій формі, шляхом надсилання відповідного повідомлення в Центрі обслуговування клієнтів чи в іншій формі, передбаченій чинним законодавством у сфері електронних комунікацій.

11.7. У разі тимчасового припинення користування Послугами за заявою Абонента, оплата за період, зазначений у заяві, не нараховується. Відновлення користування Послугами здійснюється після закінчення терміну, вказаного в заяві, або на підставі відповідної заяви про відновлення користування Послугами, за умови відсутності заборгованості за користування Послугами. Період призупинення надання послуг за заявою Абонента, протягом якого Абонентська оплата за Послуги не нараховується не може перевищувати 3 (три) місяці, з моменту отримання Постачальником відповідної заяви Абонента, після завершення цього періоду, відновлення надання Послуг та нарахування плати за них здійснюється автоматично, без повідомлення Абонента.

11.8. Заява Абонента про поновлення надання йому Послуг, припинених за його заявою подається шляхом:

- подання заяви особисто до Центру обслуговування клієнтів;
- зателефонувавши до Постачальника.

11.9. Постачальник відновлює надання Послуг, обмежених або тимчасово припинених через заборгованість, протягом 1 (однієї) години з моменту надходження необхідної суми коштів на рахунок, а у разі відсутності можливості – у строк, що не перевищує двох робочих днів. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Постачальника про суму сплачених коштів, місце і дату оплати, надавши розрахунковий документ про сплату відповідної суми коштів.

11.10. З метою забезпечення стабільного функціонування Мережі та її захисту від перевантажень, Постачальник має право тимчасово обмежувати швидкість або обсяг переданих та отриманих даних у разі виявлення аномальної або надмірної активності Абонента, що може негативно впливати на якість надання послуг іншим користувачам. Постачальник зобов'язаний повідомити Абонента про застосування таких обмежень, а їх обсяг та термін визначаються на розсуд Постачальника з урахуванням технічних можливостей мережі та характеру навантаження.

11.11. Надання послуг тимчасово призупиняється у разі аварійного відновлення електронної комунікаційної мережі/обладнання. У разі, якщо аварійні ремонти призводять до перерви у наданні Послуг понад 24 (двадцять чотири) години, Постачальник зобов'язаний повідомити Абонента про орієнтовні строки завершення робіт.

11.12. У разі звернення Абонента із заявкою щодо збою або пошкодження Мережі, що унеможливило доступ до послуг або спричинило зниження показників їх якості до неприпустимого рівня, Постачальник зобов'язаний розглянути таке звернення та забезпечити відновлення надання послуг протягом 24 двадцяти чотирьох годин з моменту його отримання.

11.13. У разі неприпинення перебоїв у надання послуг протягом зазначеного строку, Постачальник, за умови подання звернення Абонента, здійснює перерахунок вартості Послуг. Абонентська плата, внесена за період відсутності надання послуг належної якості, підлягає компенсації та може бути зарахована у наступний розрахунковий період. Перерахунок вартості Послуг не здійснюється у випадку, якщо Абонент не подав заявку про несправність або перебої у наданні послуг.

11.14. Тимчасове призупинення користування Послугами можливе не раніше дня наступного за останнім днем надання Послуг на особливих умовах.

12. Строк дії та розірвання Договору (припинення надання Послуг)

12.1 Цей Договір набирає чинності з дати його затвердження для всіх діючих Абонентів та для нових Абонентів - з дати приєднання до Договору

12.2. Договір діє безстроково. Фінансові зобов'язання, що виникли під час дії Договору, залишаються дійсними до повного їх виконання.

12.3. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених Договором та/або Правилами.

12.4. Абонент може розірвати Договір за умови відсутності заборгованості, письмово повідомивши Постачальника не менше ніж за 7 календарних днів.

12.5. У випадку, якщо Абонент має намір розірвати договір він має звернутися до Постачальника із відповідною заявою у письмовій формі або в іншій формі, яка забезпечує належне підтвердження особи Абонента і відповідає умовам Договору та вимогам чинного законодавства України. Таке розірвання здійснюється у строки, передбачені Законом України «Про електронні комунікації».

12.6. Датою розірвання договору вважається дата припинення надання Послуг.

12.7. У разі розірвання Договору Абонент зобов'язаний повністю сплатити заборгованість, наявну по оплаті Послуг, до дня його розірвання.

12.8. Абонент має право розірвати Договір без додаткових витрат після надсилання Постачальником повідомлення про зміни в Договорі, в тому числі у разі підвищення Тарифів на Послуги або зміни умов їх оплати, запропонованих Постачальником, крім випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного впливу на Абонента або прямо передбачені законодавством.

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

12.10. Якщо протягом 30 (тридцяти) календарних днів після розірвання договору, Абонент не сплатив наявну заборгованість перед Постачальником та не оскаржив її, шляхом надсилання відповідної заяви до Постачальника, Постачальник має право застосувати по відношенню до Абонента штрафні санкції передбачені чинним законодавством України.

12.11. У випадку надання послуг на особливих умовах, зокрема, на умовах акційної (спеціальної) пропозиції та/або заохочення, отриманого відповідно до умов маркетингового заходу, якщо такі умови передбачають право користування послугами протягом певного періоду часу, за спеціальними цінами/тарифами та/або передбачають право користування Послугами протягом певного проміжку часу без внесення оплати, період надання послуг на особливих умовах, обумовлених даним пунктом Договору, є нерозривним і починає діяти з моменту активації акційної пропозиції та/або заохочення.

12.12. Якщо на момент розірвання Договору наявні невикористані (сплачені наперед) грошові кошти, Провайдер повертає відповідний залишок коштів за письмовою заявою Абонента. Якщо Абонент оплачував послуги на умовах акції, то у випадку дострокового (до закінчення акційного періоду) розірвання Договору за ініціативою Абонента, проводиться перерахунок вартості Послуг, що надавались протягом акційного періоду, за повною вартістю таких Послуг.

12.13. Залишок коштів виплачується Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання Постачальником відповідної заяви від Абонента шляхом перерахування на рахунок Абонента в будь-якому банку - резиденті України. Залишок невикористаних коштів повертається за вирахуванням сум по оплаті Послуг, якими Абонент скористався з моменту укладення Договору, а також банківської комісії при отриманні/поверненні коштів.

12.14. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Постачальника у кожному з наступних випадків:

12.14.1. У разі, якщо Абонент протягом 90 днів з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не сплатив наявну заборгованість. У такому випадку Постачальник може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки договір вважатиметься припиненим, а Кінцеве (термінальне) обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного строку;

12.14.2. використання несертифікованого обладнання, в тому числі Кінцевого (термінального) обладнання або такого, що створює загрозу безпеці мережі;

12.14.3. несанкціонованого втручання Абонента в роботу мереж;

12.14.4. використання послуг для незаконних цілей або розповсюдження спаму;

12.14.5. порушення Абонентом умов Договору за умови попередження Абонента не менш як за 10 (десять) робочих днів (якщо Абонент не усуне порушення у визначений таким договором строк).

12.15. Договір достроково припиняє дію у разі припинення Постачальником діяльності у сфері електронних комунікацій, про що Абонент повідомляється через офіційний веб-сайт не пізніше ніж за 3 місяці.

12.16. З інших підстав, передбачених у законодавстві України та Правилах.

13. Застереження про захист персональних даних Абонента.

13.1. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Постачальнику на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Постачальнику в результаті надання послуг на умовах публічного договору.

13.2. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Постачальником, будь-якою особою, пов'язаною з Постачальником, з метою ведення бази персональних даних.

13.3. Абонент погоджується, що Постачальник не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Постачальником у рамках договірних відносин.

Кожна із Сторін Договору гарантує, що у разі передачі персональних даних своїх представників та/або працівників іншій Стороні у процесі співпраці, відповідна Сторона отримала на необмежений строк однозначну, беззаперечну згоду на обробку та передачу персональних даних, що передаються іншій Стороні, від відповідних суб'єктів персональних даних.

13.4. Абонент дає свою згоду та надає Постачальнику право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Постачальником третім особам для:

13.4.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

13.4.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, повідомлень, надісланих через месенджери (Viber, Telegram тощо), анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Постачальника;

13.4.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання послуг та додаткових послуг Постачальника;

13.4.4. Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Постачальником;

13.4.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

13.5. Абонент погоджується з тим, що Постачальник має право обробляти його персональні дані навіть після розірвання Договору. Знищення персональних даних Абонента, проводиться тільки за його письмовою заявою.

13.6. Постачальник забезпечує захист персональних даних Абонента відповідно до чинного законодавства України.

13.7. Абонент надає право Постачальнику для забезпечення безпеки, або при отриманні скарг від Абонентів, перевіряти інформацію, що отримується та/або пересилається Абонентом, при цьому отримана інформація не може передаватися третім особам, за виключенням випадків встановлених законодавством.

13.8. Абонент повідомлений і згідний із тим, що інформація про його персональні дані буде внесена до бази даних Постачальника. Уклавши Договір Абонент вважається таким, що повідомлений про включення своїх вищевказаних персональних даних до бази даних Постачальника.

13.9. Абонент належним чином повідомлений та згодний із тим, що інформація про нього, як про користувача Послуг доступу до мережі Інтернет (користувача IP-адреси), зберігається у власника IP-адреси і може бути надана відповідним компетентним правоохоронним та іншим державним органам, в порядку визначеному діючим законодавством України.

14. Порядок подання та розгляду звернень (скарг) Абонента

14.1. Абоненти під час отримання Послуг мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення до суду чи інших органів державної влади відповідно до їх компетенції.

14.2. Абонент має право подати до Постачальника звернення (скаргу) з приводу надання/отримання Послуг: письмово шляхом направлення на поштову чи електронну адресу Постачальника support@luxlink.net.ua або зателефонувавши за тел. +380931700297, +380931700298

14.3. Звернення (скарга) Абонента повинно/а містити інформацію, зазначену у п. 124 Правил.

14.4. Отримані від Абонента звернення (скарги) розглядаються Постачальником в порядку,

передбаченому Законом України «Про електронні комунікації», Правилами та Законом України «Про звернення громадян». За результатом розгляду, надається письмова чи усна відповідь у встановлені законодавством строки.

14.5. Щодо збоїв у роботі Послуги Абонент повідомлення приймаються за номером телефону: +380931700297, +380931700298 чи на електронну адресу support@luxlink.net.ua цілодобово.

14.6. Щодо пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій Постачальника повідомлення приймаються за номером телефону: +380931700298 чи на електронну адресу support@luxlink.net.ua цілодобово.

14.7. Розгляд питань щодо захисту прав і законних інтересів Абонента, в т.ч. позасудове вирішення спорів, здійснює Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, офіційний веб-сайт <https://nkek.gov.ua/>.

14.8. Позасудовий розгляд спорів здійснюється регуляторним органом згідно Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим постановою НКЕК від 10.04.2024 № 183, зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 29.05.2024 за № 788/42133.

15. Інші умови Договору.

15.1. Договір залишається чинним у випадку зміни реквізитів Сторін, зміни їхніх установчих документів, включаючи, але не обмежуючись, зміною власника, організаційно-правової форми та інше.

15.2. Умови цього Договору передбачають можливість зміни Сторони Постачальника без попереднього повідомлення Абонента в розумінні статті 516 Цивільного кодексу України, при цьому інші умови Договору залишаються без змін та це не вплине на якість, кількість та ціну замовлених Абонентом Послуг.

15.3. Абонент не має права, якщо це не передбачено окремим договором з Постачальником, використовувати на комерційній основі Кінцеве (термінальне) обладнання та/або абонентське відгалуження для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

15.4. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Постачальника, становить 64 кбіт/сек.

16. Реквізити Постачальника:

ТОВ «ЛЮКСЛІНК»

43018 м. Луцьк, вул. Потебні, буд 50, ЄДРПОУ:38077745, ПІН 380777403182, support@luxlink.net.ua

Додатки:

1. Тарифи на послугу «Інтернет» діючі
2. Прейскурант на Додаткові послуги

Додаток №1

до публічного договору про надання електронних
комунікаційних послуг ТОВ «ЛЮКСЛІНК»

ТАРИФИ/ТАРИФНІ ПЛАНИ ІНТЕРНЕТ

1. Коло осіб, які можуть бути абонентами – юридичні особи, фізичні особи-підприємці.
2. Спосіб оформлення відносин з абонентом – укладення абонентом договору про надання електронних комунікаційних послуг шляхом підписання Протоколу замовлення послуг.
3. Форма розрахунків – згідно умов публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг.
4. Розрахунковий період – один календарний місяць. З першого по останній день місяця.

Таблиця 1. Тарифи/тарифні плани на послугу «Інтернет» для нових та існуючих абонентів :

Технологія Інтернету	Назва тарифу/тарифного плану	Швидкість Download/Upload до, Кбіт/сек	Обсяг передплатеного трафіку, Мбайт	Абонентна плата, грн./міс.		
				без ПДВ	ПДВ	з ПДВ
FTTB/FTTH/xPON*	Бізнес 20	20480/20480	не обмежено	250,00	50,00	300,00
FTTB/FTTH/xPON*	Бізнес 50	51200/51200	не обмежено	333,33	66,67	400,00
FTTB/FTTH/xPON*	Бізнес 100	102400/102400	не обмежено	750,00	150,00	900,00

*Технологія надання послуги вибирається абонентом/пропонується абоненту в залежності від технічної можливості надання постачальником послуг за адресою надання послуг FTTB/FTTH/xPON

5. Виділення зовнішньої статичної IP-адреси – 120,00 грн\міс в т.ч. ПДВ.
 6. Вартість підключення кінцевого обладнання - 300,00 грн. в т.ч. ПДВ
- .

Додаток №2

до публічного договору про надання електронних
комунікаційних послуг ТОВ «ЛЮКСЛІНК»

ПРЕЙСКУРАНТ НА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

№	Найменування	Одиниця виміру	Ціна без ПДВ, грн.	ПДВ, грн.	Ціна з ПДВ, грн.
1	Прокладка кабелю абонента	м	16,67	3,33	20,00
2	Прокладка кабелю абонента під плінтус	м	25,00	5,00	30,00
3	Прокладка кабелю абонента прихованим чином	м	20,83	4,17	25,00
4	Прокладання 8-жильного UTP кабелю	м	25,00	5,00	30,00
5	Прокладання 8-жильного UTP кабелю під плінтус	м	33,33	6,67	40,00
6	Прокладання 8-жильного UTP кабелю прихованим чином	м	29,17	5,83	35,00
7	Ремонт комп'ютерної розетки	шт	125,00	25,00	150,00
8	Переобжим UTP кабелю	шт	29,17	5,83	35,00
9	Встановлення роутера від LUXLINK	шт	50,00	10,00	60,00
10	Налаштування роутера від LUXLINK	шт	50,00	10,00	60,00
11	Налаштування роутера абонента	шт	125,00	25,00	150,00
12	Встановлення медіаплеєра	шт	50,00	10,00	60,00
13	Налаштування медіаплеєра	шт	50,00	10,00	60,00
14	Патчкорд UTP до 3м	шт	125,00	25,00	150,00
15	Зрошування UTP кабелю	шт	41,67	8,33	50,00
16	Буріння отворів у бетонній стіні до 250 мм	шт	50,00	10,00	60,00
17	Буріння отворів у бетонній стіні понад 250 мм	шт	125,00	25,00	150,00
18	Буріння отворів у гіпсокартонній стіні	шт	29,17	5,83	35,00
19	Залишено 8-жильного UTP кабелю понад 10м	м	9,17	1,83	11,00
20	Діагностика мережі	година	125,00	25,00	150,00
21	Зміна статичної IP-адреси	шт	83,33	16,67	100,00
22	Встановлення нашого повербанку	шт	41,67	8,33	50,00
23	Заміна Fast-конектора	шт	50,00	10,00	60,00
24	Заміна FTTF патчкорду	шт	166,67	33,33	200,00
25	Виклик майстра	-	125,00	25,00	150,00