

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

Даний Публічний договір встановлює порядок надання Постачальником електронних комунікаційних послуг (далі - Постачальник) послуг доступу до мережі Інтернет під брендом «CRYSTAL» необмеженому колу фізичних осіб відповідно до положень ст. 633 Цивільного кодексу України, та є пропозицією (офертою) фізичним особам (далі – Абонентам) з боку Постачальника укласти договір на отримання послуг доступу до мережі Інтернет у розумінні положень ст. 641 Цивільного кодексу України.

Даний Публічний договір є договором приєднання у розумінні положень ст. 634 Цивільного кодексу України, умови якого встановлені Постачальником у цьому тексті, і він може бути укладений лише шляхом приєднання Абонента до запропонованого договору в цілому. Абонент не може запропонувати свої умови Публічного договору.

У даному Публічному договорі терміни вживаються у такому значенні:

Абонент — фізична особа, що уклала з Постачальником договір про надання послуг.

Активна конклюдентна дія — активна дія Абонента, що підтверджує його волевиявлення на укладення Договору, замовлення Послуги, зафіксована обладнанням Постачальника, Надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Постачальником. Активною конклюдентною дією, що підтверджує волевиявлення Абонента на укладення Договору, є звернення Абонента із запитом (заявкою) на отримання (підключення) Послуги до контакт-центру Постачальника за обраним Абонентом Тарифним планом з доступних для підключення, а Договір, за відсутності встановлених законодавством підстав для відмови Постачальником в його укладенні, є укладеним з моменту вчинення Абонентом наступної Активної конклюдентної дії - початку виконання Договору Абонентом (фактичне користування Послугами чи внесення на Особовий рахунок Абонента грошового авансу до моменту підключення Послуги, в залежності від того, яка з цих двох подій відбудеться першою), що зафіксовано обладнанням Постачальника. В процесі подальшого виконання Договору, Абонент шляхом вчинення кожної наступної Активної конклюдентної дії засвідчує ознайомлення та згоду з чинними на момент вчинення певної конкретної дії умовами Договору та Правил (шляхом отримання Послуг) та умовами Тарифного плану (шляхом внесення плати за Послуги), та безумовне дотримання цих умов Абонентом. Кожна з Активних конклюдентних дій вчинена Абонентом у зв'язку з цим Договором, становить сукупність Активних конклюдентних дій. Використання за текстом Договору терміну Активна конклюдентна дія в однині, означає певну конкретну дію, а використання цього терміну у множині, означає сукупність Активних конклюдентних дій. Така сукупність Активних конклюдентних дій, зокрема, свідчить про отримання Абонентом Послуг від моменту укладення договору до моменту його припинення чи розірвання.

Договір — Публічний договір про надання послуг доступу до мережі Інтернет та Додаткових послуг.

Додаткові послуги — послуги Постачальника або Надавача контенту, які не входять до Тарифного плану та замовляються Абонентом окремо у порядку, встановленому для відповідної Додаткової послуги.

Інтернет-сайт — Інтернет — ресурс Постачальника з доменною адресою <https://crystal.in.ua/>

Контент - інформація або дані, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронній формі Абонентам, які замовили в Постачальника відповідну послугу доступу до Контенту (до Контенту, зокрема належать Додаткові послуги та/або послуги, що входять до Тарифного плану, оплату за які здійснює Абонент зі свого особового рахунку чи шляхом переказу коштів на поточний рахунок Надавача контенту).

Надавач контенту — суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Постачальником та/або Абонентом надає або зобов'язується надати Абонентам Постачальника Контент.

Мережа Постачальника — сукупність майна (технічних засобів електронних комунікацій та споруд) Постачальника та/або його партнерів, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

Послуга — електронна комунікаційна послуга доступу до мережі Інтернет та/або інші послуги, які надаються Постачальником чи його партнерами та Надавачами контенту Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів (пакетів).

Послуга доступу до контенту - електронна комунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні надання Постачальником доступу до Контенту Абонентам з використанням електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій.

Правила — встановлені Постачальником правила надання Послуги, розміщені на Інтернет-сайті.

Особистий кабінет — розділ Інтернет-сайта, мобільного додатка для керування Послугами, що містить інформацію про обсяг та вартість отриманих Абонентом Послуг, про платежі та нарахування та іншу інформацію пов'язану з наданням Послуг та Додаткових послуг. Доступ до Особистого кабінету Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу (логін та пароль), відповідальність за збереження яких покладається на Абонента.

Особовий рахунок (логін) — персональний рахунок в автоматизованій системі розрахунків Постачальника, на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг, пакетів Послуг та сервісів, а також облік платежів кінцевого користувача та за яким здійснюється ідентифікація Абонента.

Оплата Послуг за Тарифним планом (Пакетом) – регулярний щомісячний платіж, який встановлюється для Абонента за використання Послуг, Пакету послуг протягом місяця відповідно до обраного Абонентом Тарифного плану.

Скорочення переліку послуг - зупинення Постачальником надання Послуг або окремої Послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абонентіві.

Тарифний план (Пакет) — затверджена та розміщена на сайті пропозиція Постачальника щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг, яка може включати пакет послуг, та, відповідно до якої визначається вартість, умови та обсяг за Послуги чи пакету послуг, строк дії цього пакету та строки внесення оплати. Тарифний план є невід'ємною частиною Договору.

Термінальне (кінцеве) обладнання надане Постачальником – обладнання, що надано Постачальником та/або партнерами Постачальника на визначених ними умовах в користування Абоненту з метою отримання останнім доступу до Послуг, яке лишається власністю Постачальника та/або партнерів постачальника та підлягає поверненню Власнику після закінчення строку користування у зв'язку з припиненням цього Договору та/або припинення користування Послугами або достроково на вимогу Власника.

Терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі, використовуються у значенні, передбаченому чинним законодавством України.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Договір розроблений відповідно до положень Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 25.06.2025р. № 761 та актів цивільного законодавства.

1.2. Договір регулює відносини з приводу надання Постачальником Абонентам електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет з підключенням кінцевого (термінального) обладнання за технологією фіксованого зв'язку.

1.3. Текст Договору затверджується наказом Постачальника та є обов'язковим для виконання Постачальником з моменту його оприлюднення на Інтернет-сайті. Для Абонента Договір є обов'язковим з моменту укладення Договору, а саме з фактичного початку користування Послугою, що свідчить про повний та безумовний акцепт Абонентом оферти Постачальника відповідно до положень ст. 642 Цивільного кодексу України.

1.4. Умови Договору, викладені в тексті Договору, Правилах та Тарифних планах, які офіційно оприлюднені на Інтернет-сайті. Перед укладанням Договору Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору він не може починати користуватися Послугами. З моменту початку фактичного користування Послугою Абонент вважається згодним з умовами Договору.

1.5. Умови Договору, Правил та Тарифних планів визначаються Постачальником самостійно відповідно до чинного законодавства України. Договір, Правила та Тарифні плани можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Абонентів шляхом оприлюднення на Інтернет-сайті або в засобах масової інформації не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення, а щодо змін умов Тарифних планів на універсальні послуги не пізніше, ніж за 20 календарних днів до їх застосування. У разі, якщо Абонент не погоджується на змінені умови Договору, Правил та/або Тарифних планів, такий Абонент має право розірвати Договір протягом семи календарних днів після такого повідомлення та припинити користування Послугою. Нерозірвання Договору та продовження користування Послугами після спливу семи календарних днів з моменту такого повідомлення свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами.

1.6. У разі, якщо чинне законодавство України містить норми, які суперечать умовам цього Договору, сторони застосовують відповідні норми чинного законодавства України.

1.7. Постачальник має право відмовити Абоненту в укладенні даного Договору у випадку відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Мережі Постачальника за

вказаною Абонентом адресою, а також, в інших випадках, встановлених пунктом 36 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 25.06.2025р. № 761.

1.8. Окремі параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

2. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

2.1. При бажанні Абонента підключити Послугу, він повинен звернутися до Постачальника за телефонами вказаними на Інтернет-сайті з заявкою про підключення, повідомивши адресу, за якою Абонент бажає підключити Послугу, Тарифний план, за яким Абонент бажає отримувати Послуги, та контактний номер телефону, за яким Постачальник може зв'язатися з Абонентом. Постачальник розглядає заявку у строк до семи календарних днів, протягом яких вивчає наявність технічної можливості надавати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці. Не пізніше ніж на сьомий календарний день від дати отримання заявки на підключення Постачальник зв'язується з Абонентом і, або повідомляє його про відсутність технічної можливості надавати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці, або узгоджує час та дату підключення Послуги, якщо є технічна можливість надавати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці. Не пізніше, ніж у день підключення Абонента до Мережі Постачальник надає Абоненту ідентифікатори доступу до Особистого кабінету (логін та пароль).

2.2. Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення Абонентом на Особовий рахунок грошового авансу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після внесення Абонентом на Особовий рахунок передбаченої суми грошового авансу.

2.3. Підключення здійснюється шляхом проведення абонентської лінії від обладнання Постачальника до кінцевого обладнання Абонента. Абонент має право прокладати кабель власноруч або залучати для виконання цих робіт третіх осіб. Для проведення абонентської лінії може використовувати як власний кабель Абонента, так і кабель, наданий Постачальником. Вартість послуг з прокладання абонентської лінії та вартість кабелю розраховується Постачальником додатково при кожному підключенні, якщо інше не передбачене чинним законодавством України та/або умовами Договору, у тому числі Тарифного плану. Надання послуг розпочинається у день підключення Послуги.

2.4. Погодження Абонента з умовами Договору беззаперечно свідчить про надання ним згоди на встановлення Постачальником та/або його партнерами в межах будівлі та технічних приміщеннях, що належать Абоненту або використовуються Абонентом на законних підставах, обладнання та прокладення кабелів, необхідних для надання Послуг.

2.5. Укладення Договору відбувається шляхом вчинення Абонентом Активної конклюдентної дії, а Договір є укладеним з моменту початку виконання Абонентом Договору (цей момент є датою укладення Договору з Абонентом). Місцем укладення договору є місце державною реєстрації (місцезнаходження) Постачальника. Після укладення Договору всі попередні переписки, переговори та/або угоди, досягнуті між Постачальником та Абонентом, вважаються такими, що втратили юридичну чинність.

2.6. Після укладення Договору та підписання реєстраційної картки Абонент за допомогою отриманих від Постачальника ідентифікаторів доступу (логін, пароль) зобов'язаний протягом трьох календарних днів перевірити свої персональні дані в Особовому кабінеті. Відповідальність за зберігання ідентифікаторів доступу та обмеження доступу до них третіх осіб покладається на Абонента.

2.7. У разі надання Постачальником та/або його партнерами в користування Абоненту термінального (кінцевого) обладнання, останній зобов'язаний забезпечити збереження цього обладнання у робочому та фізично цілому стані протягом всього строку користування ним та забезпечити повернення обладнання або відшкодування його вартості у розмірі, що було зазначено при передачі обладнання Абоненту. Інформація про виробника та модель обладнання, серійний номер, стан та вартість обладнання, платні чи безоплатні умови користування обладнанням відображається в Особистому кабінеті Абонента.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент зобов'язаний:

3.1.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, в якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання, проведення кабелів та здійснення робіт з підключення Послуг у погоджений з Постачальником час та дату.

3.1.2. Своєчасно оплачувати Послуги згідно з встановленим у Договорі порядком розрахунків. У разі, якщо Тарифний план передбачає плату за підключення, така плата повинна бути сплачена до здійснення підключення.

3.1.3. Повідомляти Постачальника за телефонами вказаними на Інтернет-сайті про відсутність Послуг, припустимо, внаслідок пошкодження Мережі Постачальника або збою обладнання Постачальника.

3.1.4. Не виконувати модернізацію та/чи програмування обладнання так, щоб це будь-яким чином впливало на надання Послуг у Мережі Постачальника чи на функціонування мережевого обладнання Постачальника.

3.1.5. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента обладнання електронних комунікацій або іншого обладнання необхідного для надання Послуг за Тарифним планом чи додаткових послуг, Абонент зобов'язаний прийняти його. Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану та не можуть бути змінені Абонентом.

3.1.6. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, які передбачені Договором та чинним законодавством України.

3.1.7. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні адміністративну, кримінальну або майнову відповідальність.

3.1.8. Не використовувати Послугу та/або Додаткові послуги для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам

(окрім осіб, що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг).

3.1.9. Систематично, не рідше одного разу на сім календарних днів, перевіряти на Інтернет-сайті наявність повідомлень Постачальника про зміну умов Договору та/або Тарифного плану. У разі порушення строків перегляду повідомлень на Інтернет-сайті Абонент несе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника.

3.1.10. Надавати Постачальнику достовірні дані для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення договору, повідомляти Постачальнику про зміну таких даних (не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін).

3.1.11. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням.

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

3.1.13. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам.

3.1.14. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб.

3.1.15. 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.

3.2. Абонент має право:

3.2.1. Замовляти у Постачальника або Надавачів контенту будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний у описі Додаткових послуг на сайті Постачальника та/або на сайтах Надавачів контенту.

3.2.2. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Постачальником. Перехід на інший Тарифний план Абонент може здійснити за допомогою Особистого кабінету. У випадку зміни тарифів (цін), тарифних планів на послуги (пакети послуг) чи припинення Постачальником пакетних пропозицій/тарифного плану або їх елементів до закінчення терміну пакетних пропозицій/тарифного плану, Абонент вправі обрати будь-який інший доступний для підключення тариф, тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови Абонента від отримання

послуг за зміненим тарифом, інформувати Постачальника про дострокове розірвання Договору.

3.2.3. Отримувати від Постачальника інформацію про спожиті Послуги за допомогою Особистого кабінету.

3.2.4. Письмово повідомляти Постачальника про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

3.2.5. Відмовитися від подальшого користування Послугами Постачальника та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором.

3.2.6. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету у відповідності до умов Договору та Тарифного плану.

3.2.7. Отримувати від Постачальника загальну інформацію щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що застосовуються Постачальником відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки.

3.2.8. Звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору із Постачальником з питань замовлення, отримання чи припинення отримання Послуг.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА

4.1. Постачальник зобов'язаний:

4.1.1. Надавати Послуги за встановленими рівнями показників (параметрів) якості відповідно до законодавства (зокрема, Наказу Держспецзв'язку від 28.12.2012р. № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів») та Договору. Проводити вимірювання передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг.

4.1.2. Усувати пошкодження Мережі Постачальника протягом доби з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення але не більше п'яти днів). Усунення пошкодження здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Постачальника про несправність, не має заборгованості за надані Послуги.

4.1.3. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну умов Договору у тому числі про скасування або зміну існуючого Тарифного плану чи про введення нового Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті або іншим шляхом не пізніше, ніж за 7 календарних днів до дня вступу в дію вищевказаних змін, а щодо змін умов Тарифних планів на універсальні послуги не пізніше, ніж за 20 календарних днів до їх застосування.

4.1.4. Надавати інформацію про режим роботи Постачальника, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг, що надаються Постачальником, та/або інформацію про те, де можна ознайомитися з умовами надання Додаткових послуг Надавачами контенту, Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг, тощо.

4.1.5. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Постачальника та/або пошкодження Мережі Постачальника відповідно до умов цього Договору.

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

4.1.7. Здійснювати захист персональних даних під час замовлення та надання послуг відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”.

4.1.8. Здійснювати захист конфіденційності електронних комунікацій відповідно до Конституції України, законів України “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, “Про основні засади забезпечення кібербезпеки України” та “Про електронні комунікації”.

4.1.9. 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.

4.1.10. Забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану відповідно до Закону “Про електронні комунікації” та Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 25.06.2025р. № 761.

4.1.11. Надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до технічних вимог у сфері електронних комунікацій, а саме:

4.1.11.1. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 1 Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору/Тарифного плану.

4.1.11.2. Середня швидкість в залежності від обраних тарифних планів та технічної можливості складає 70 % від максимальної швидкості передачі даних в обраному абонентом тарифі/тарифному плані, якщо інше не зазначено у тарифах, тарифних планах.

4.1.11.3. Максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету, що знаходиться в зоні відповідальності Постачальника, визначено умовами замовленого Абонентом тарифу (тарифного плану).

Вимірювання проводяться відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT) в точці закінчення електронної комунікаційної мережі постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора).

На швидкість передавання та приймання інформації послуги доступу до Інтернету можуть впливати фактори, що знаходяться поза контролем (відповідальністю) Постачальника: поточна завантаженість пристрою Абонента (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.

4.1.12. Виконувати встановлені законодавством вимоги щодо спрощення доступу до електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю, забезпечення таким особам можливості скористатися вибором постачальників електронних комунікаційних послуг та рівного доступу до електронних комунікаційних послуг, у тому числі щодо обсягів та якості, інформації щодо договору, як і для інших Абонентів.

4.2. Постачальник має право:

4.2.1. Вносити зміни у Договір, шляхом публікації змін на Інтернет-сайті або іншим шляхом не пізніше, ніж за 7 днів до дня вступу в дію цих змін.

4.2.2. Самостійно встановлювати умови Тарифних планів, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги відповідно до умов цього Договору.

4.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених Договором. У разі, якщо Постачальник не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити отримані Послуги. Припинення або обмеження надання послуг може бути здійснене Постачальником без будь-якого додаткового повідомлення Абонента, якщо інше не передбачено Договором та чинним законодавством України.

4.2.4. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента до Особового кабінету з технічних причин, у тому числі з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента.

4.2.5. Непідключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

4.2.6. Самостійно встановлювати умови акцій, що проводяться Постачальником, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою надання Послуг.

5. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У МЕРЕЖІ ПОСТАЧАЛЬНИКА

5.1. У Мережі Постачальника Абонентам можуть надаватися Додаткові послуги як самим Постачальником, так і його партнерами (Надавачами контенту).

5.2. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.

5.3. У разі, якщо замовлення Додаткової послуги, яка передбачає певні періодичні платежі, відбулося Абонентом випадково, останній повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, передбаченого цією Додатковою послугою, відмовитися від такої послуги та/або звернутися до Постачальника із заявою про відмову від подальшого користування випадково замовленою Додатковою послугою.

5.4. За якість Додаткових послуг, які надаються Надавачами контенту, Постачальник відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Надавачами контенту, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Постачальником Надавача контенту. Для цього Постачальник повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Надавача контенту, а також про засоби зв'язку з ним.

5.5. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цим Договором для Послуг Постачальника, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

5.6. Інформація про Додаткові послуги Постачальника міститься на Інтернет-сайті Постачальника. Інформація про Додаткові послуги Надавачів контенту містяться на інтернет-ресурсах Надавачів контенту.

6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ

6.1. Постачальник має право тимчасово обмежити або припинити надання послуг Абоненту у будь-якому з наступних випадків:

6.1.1. При відсутності на початок розрахункового періоду, передбаченого відповідним Тарифним планом, на Особовому рахунку Абонента коштів, достатніх для оплати Послуг за цей розрахунковий період, окрім випадку, коли Постачальником за замовленням Абонента встановлено для поточного розрахункового періоду строк внесення плати пізніше початку розрахункового періоду (за наявності в Постачальника даної послуги), який визначається Постачальником для кожного Абонента окремо та повідомляється Абоненту в Особистому кабінеті при замовленні останнім даної послуги, та становить від одного до одинадцяти днів від початку поточного розрахункового періоду, якщо більший строк не зазначено на Сайті та не доведено до відома Абонента в Особистому кабінеті. Після поповнення Абонентом Особового рахунку Постачальник відновлює надання послуг у повному обсязі в строк, що не перевищує двох робочих днів із дня зарахування коштів на особовий рахунок Абонента.

6.1.2. Виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Мережі Постачальника або технічних засобів електронних комунікацій Постачальника; встановлення Постачальником факту розсилання Абонентом спаму. Постачальник відновлює надання Послуг у повному обсязі в строк, що не перевищує двох робочих днів із дня припинення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Мережі Постачальника або технічних засобів електронних комунікацій Постачальника, розсилання спаму та отримання від Абонента письмових гарантій про не повторення таких дій у подальшому.

6.1.3. Виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг.

6.1.4. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану у випадках, визначених законодавством України та/або за погодженням місцевих органів виконавчої влади із Мінцифри, а також за розпорядженнями Національного центру оперативного-

технічного управління електронними комунікаційними мережами України, що видано в умовах надзвичайного або воєнного стану.

6.2. Тимчасове припинення надання Послуг відповідно до підпунктів 6.1.1., 6.1.2. Договору оплачується Абонентом за Тарифними планами, які використовувалися Абонентом на момент такого припинення.

6.3. У разі тимчасового припинення надання Послуг у випадку, передбаченому підпунктом 6.1.3. Договору, абонентна плата не нараховується з шостого дня виконання таких робіт.

6.4. У разі тимчасового припинення надання Послуг у випадку, передбаченому підпунктом 6.1.4. Договору абонентна плата не нараховується з першого дня виникнення обставин, передбачених цим підпунктом.

6.5. При користуванні Послугами та Додатковими послугами Абоненту забороняється:

6.5.1. Обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Постачальника або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами.

6.5.2. Розсилати спам.

6.5.3. Проводити несанкціоноване втручання в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Постачальника та/або програми чи інтернет-ресурси будь-яких інших осіб.

6.5.4. Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи інтернет-ресурсів Постачальника або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні адміністративну та/або кримінальну відповідальність. У разі надходження до Постачальника інформації про здійснення Абонентом вищевказаних дій, Постачальник має право звернутися до Абонента з вимогою припинити вищевказані дії та/або передати відповідну інформацію до компетентних органів, що наділені повноваженнями припиняти такі дії та накладати стягнення за їх вчинення.

6.5.5. Використовувати Послугу та/або Додаткові послуги для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам (окрім осіб, що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг).

При виявленні факту використання Послуг та/або Додаткових послуг для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам, що не що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг, Постачальник складає акт у формі, що затверджена Постачальником, один примірник якого надається Абоненту для ознайомлення та підписання. У разі не підписання (відмови від підписання) акту Абонентом помітка про це робиться в акті.

6.5.6. Використовувати Послугу та/або Додаткові послуги для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію, честь та гідність громадян, на ділову репутацію організацій та/або порушують законні права третіх осіб, за умови, що такі дії викликають скарги. У разі надходження до Постачальника скарги від третіх осіб про здійснення Абонентом вищевказаних дій, Постачальник має право звернутися до Абонента з вимогою припинити вищевказані дії, а у разі відмови Абонента припинити такі дії – передати

відповідну інформацію до компетентних органів, що наділені повноваженнями припиняти такі дії та накладати стягнення за їх вчинення.

6.5.7. Порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого інтернет-ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання.

6.6. У випадках, коли заява Абонента є підставою скорочення переліку послуг або припинення надання усіх чи певних видів послуг, таке скорочення або припинення здійснюється відповідно до умов Тарифного плану на строк, визначений Абонентом, але не більш як на один рік.

7. ТАРИФНА ПОЛІТИКА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Тарифи встановлюються Постачальником самостійно на всі види Послуг, окрім тих, які надаються Надавачами контенту та тих, що згідно із чинним законодавством України підлягають державному регулюванню.

7.2. Постачальник має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови , ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

7.3. Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Постачальник прямо вказав його термін дії. Усі інші є безстроковими.

7.4. Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Постачальником за умови здійснення повідомлення Абонентів відповідно до умов цього Договору.

7.5. Абоненти можуть здійснювати оплату Послуг Постачальника за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем (виключно рекомендованих Постачальником у Особистому кабінеті), карток поповнення Особового рахунку та іншими передбаченими Постачальником способами.

7.6. Постачальник має право самостійно встановлювати одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Конкретна одиниця тарифікації вказується у кожному Тарифному плані.

7.7. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У разі платної зміни Тарифного плану вартість зміни вказується в умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

7.8. Розрахунковий період становить один календарний місяць, якщо умовами обраного Абонентом Тарифного плану не перебачено більший розрахунковий період.

7.9. Розрахунки за послуги здійснюються на умовах попередньої (авансової) оплати.

7.10. Застосовується система оплати Послуг без обліку часу чи обсягу споживання наданих Послуг.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. За неналежне виконання або невиконання умов Договору та/або Правил сторони несуть відповідальність передбачену Договором, Правилами та чинним законодавством України.

8.2. Абонент несе особисту відповідальність за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, що не зазначені Постачальником, не компенсуються та не зараховуються на Особовий рахунок Абонента.

8.3. Сторони ні в якому разі не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду будь-якої Сторони Договору.

8.4. У разі втрати, пошкодження або неповернення Абонентом у 5-денний строк з моменту припинення дії цього Договору обладнання електронних комунікацій/ термінального (кінцевого) обладнання, отриманого від Постачальника на тимчасове відповідальне зберігання на час надання Послуг, Абонент зобов'язаний відшкодувати Постачальнику повну вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення майна.

8.5. Абонент несе особисту відповідальність за утримання у справному стані власної абонентської лінії. За окрему плату Постачальник може надавати Абоненту послуги технічного обслуговування абонентської лінії Абонента.

8.6. Постачальник не несе відповідальності за неякісні Послуги та перерву в їх наданні у разі:

8.6.1. Невідповідності технічного стану кінцевого обладнання Абонента встановленим нормам.

8.6.2. Несанкціонованого втручання у роботу електронних екомунікаційних мереж, у тому числі Мережі Постачальника або пошкодження абонентської лінії.

9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

9.1. Уся інформація, яка надається та отримується сторонами в ході укладення та виконання даного договору (логін, пароль, персональні дані Абонента, тарифний план, кількість наданих послуг, статистика відвідування Особистого кабінету, скачані дані, тощо), є конфіденційною. Доступ до цієї інформації третіх осіб може відбуватися лише відповідно до чинного законодавства України.

9.2. Протягом строку дії Договору, а також після його припинення, Сторони не повинні надавати третім особам або розголошувати в інший спосіб конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору.

9.3. За розголошення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством України, а також зобов'язується відшкодувати завдані цим розголошенням збитки.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО ПРИПИНЕННЯ

10.1. Договір укладений Сторонами безстроково та може бути припинений будь-якою Стороною в односторонньому порядку відповідно до його умов.

10.2. У випадку розірвання договору з ініціативи Абонента, він повинен повідомити про це Постачальника в письмовому виді не пізніше ніж за п'ять днів до дати припинення. В повідомленні Абонент повинен вказати бажану дату припинення надання Послуг та, за бажанням, причину такого припинення. У разі, якщо у повідомленні Абонента вказана бажана дата припинення дії Договору менш ніж через п'ять днів від дати подання повідомлення, Постачальник має право утримати з Абонента платню за Послуги за п'ять днів від дати повідомлення.

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

10.3.1. Використання Абонентом на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання Послуг та/або Додаткових послуг третім особам (в тому числі, перепродаж або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам, що не що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг).

10.3.2. Використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

10.3.3. Вчинення чи допущення в інший спосіб дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможливлувати надання послуг іншим кінцевим користувачам.

10.3.4. Здійснення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб.

10.3.5. Непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Постачальника про кінцевий строк оплати, надісланого на кінцеве обладнання Абонента (в тому числі на телефон, зазначений у його контактних даних).

10.3.6. Знищення, руйнування, викрадення або пошкодження зловмисниками елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі Постачальника, що унеможливорює надання Абоненту послуг з використанням таких елементів чи знищення або значне пошкодження майна, що використовувалось Постачальником для розміщення елементів інфраструктури електронних комунікацій чи пов'язаних засобів чи знищення або значне

пошкодження електричних мереж та/або ліній електропередачі, що використовувалось для розгортання та живлення електронних комунікаційних мереж чи розірвання з ініціативи власників (балансоутримувачів) майна договорів, що були підставою для розміщення Постачальником елементів інфраструктури електронних комунікацій чи пов'язаних засобів.

10.4. Факт вчинення Абонентом будь-якого з порушень, зазначених у підпунктах 10.3.1 - 10.3.4 фіксується актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг, а Договір вважається припиненим з підстав, що в цих підпунктах зазначено, з моменту публікації на Інтернет-сайті інформації про його припинення або повідомлення в Особистому кабінеті або дзвінка Постачальника на контактний телефон Абонента з повідомленням про його припинення.

10.5. У разі розірвання Договору на підставі підпункту 10.3.5, якщо протягом 10 днів після закінчення строку, зазначеного у попередженні, не надійшло підтвердження про оплату, Договір вважається припиненим з наступного дня після закінчення вищезгаданого десятиденного строку.

11. ІНШІ УМОВИ

11.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Постачальника з усною заявою за телефоном або з письмовою заявою, оформленою відповідно до чинного законодавства України.

11.2. Спори між Сторонами вирішуються шляхом переговорів, а у разі їх не вирішення, розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

11.3. При підключенні Послуг або відновленні їх надання персонал Постачальника не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

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

11.5. У разі зміни персональних даних Абонента він зобов'язаний повідомити про це протягом 20 днів з моменту зміни таких даних за телефоном або письмово.

11.6. Сторони зобов'язуються при укладенні, виконанні та після припинення цього Договору дотримуватися вимог чинного законодавства України у сфері захисту персональних даних, в т.ч. щодо їх отримання, обробки, зберігання, якщо інше не врегульовано письмовою домовленістю Сторін.

11.7. Сторони усвідомлюють, що в рамках виконання зобов'язань за цим Договором вони можуть обмінюватись документами або іншими даними, які містять відомості, що належать до персональних даних фізичних осіб (підписанти, відповідальні/контактні особи тощо).

11.8. Порядок збирання, обробки та використання персональних даних Абонентів визначений політикою конфіденційності та цим Договором.

11.9. Укладанням цього Договору Абонент засвідчує ознайомлення з політикою конфіденційності, що розміщено на Інтернет-сайті та в Особистому кабінеті Абонента, а також засвідчує, що повідомлення про включення даних про нього до бази персональних даних отримав, і ознайомлений із правами, які він має відповідно до ст.8 Закону України «Про захист персональних даних».

11.10. Будь-які персональні дані, що передаються чи можуть передаватись за цим Договором, становитимуть конфіденційну інформацію, що не підлягає розголошенню/передачі у будь-якому вигляді, окрім випадків, передбачених чинним законодавством України. Про всі випадки розголошення/передачі персональних даних за цим Договором Сторони негайно інформують одна одну у письмовому вигляді.