

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання Електронних комунікаційних послуг

Фізична особа-підприємець ЛЕБІДЬ СВІТЛАНА СЕРГІЇВНА, надалі за текстом – «Постачальник», опубліковує даний Публічний договір про надання Електронних комунікаційних послуг (далі по тексті «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу фізичних осіб.

Договір встановлює права та обов'язки Сторін, порядок та умови його укладення, порядок та умови підключення, доступу та користування Електронними комунікаційними послугами, які надаються Постачальником, порядок розрахунків і платежів, питання захисту персональних даних Абонентів, порядок призупинення та припинення надання Послуг, порядок припинення дії Договору, відповідальність Сторін тощо, а також всі інші взаємовідносини між Постачальником та Абонентом, що не врегульовані законодавством.

Порядок та умови надання Послуг визначаються цим Договором й Правилами надання та отримання Електронних комунікаційних послуг (далі по тексті – «Правила»), що є невід'ємними частинами цього Договору та публікуються на Офіційному сайті Постачальника.

Умови Договору діють для всіх, без виключення Абонентів, незалежно від часу укладення ними Договору (включаючи тих Абонентів, договори з якими укладені до набрання чинності цією редакцією Договору), типу Тарифу (Тарифного плану) чи інших обставин. Умови Договору також діють для інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника (батьки (усиновлювачі, піклувальники) Абонента, власники приміщення, в якому підключається (підключене) кінцеве обладнання тощо).

Терміни, що вказані в цьому Договорі з великої літери, застосовуються в значеннях, визначених в Правилах, Законі України «Про електронні комунікації» та Правилах надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025р.

1. ПРЕДМЕТ І МЕТА ДОГОВОРУ

1.1. Фізична особа-підприємець ЛЕБІДЬ СВІТЛАНА СЕРГІЇВНА зареєстрований в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №5298, надає Абонентові послуги з цілодобового доступу до мережі Інтернет, надалі за текстом – «Послуги». Повний перелік Послуг, надання яких можливо в рамках даного Договору, їх характеристики, порядок надання й вартість визначені в діючих Тарифних планах Постачальника і Правилах. Ознайомитись з Тарифними планами і Правилами та одержати додаткову інформацію можна на Офіційному Вебсайті Постачальника.

2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

2.1. До укладення Договору Абонент самостійно ознайомлюється з інформацією про територію покриття Електронною комунікаційною мережею (територію надання послуги), яка використовується постачальником послуг для надання Послуги, із зазначенням населених пунктів, про можливість підключення, про перелік доступних Послуг, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, про застосування акційних умов, про умови Договору, Правила, чинні Тарифні плани, про умови обслуговування та технічної підтримки, про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання, а також іншою інформацією, яку, відповідно до п. 16-17, 19, 24 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025р, Постачальник оприлюднює на офіційному Вебсайті.

2.2. Послуги надаються Абоненту на підставі Договору, в тому числі електронного, та Правил, що є основними документами, які встановлюють та регулюють правовідносини між Постачальником та Абонентом.

2.3. Для укладання Договору Абонент надає Постачальнику Заяву про приєднання, в якій вказує Місце надання Послуги та власні контакти, будь-яким чином: через канали зв'язку на Офіційному сайті Постачальника, телефоном.

2.4. Безумовний акцепт (прийняття) умов даного Договору Абонентами, які до моменту розміщення даного Договору на Сайті Постачальника не користувалися Послугами Постачальника та, які бажають укласти даний Договір після дати розміщення даного Договору на Сайті Постачальника, відповідно до статей 205, 645 Цивільного Кодексу України полягає в здійсненні Абонентами наступних дій, направлених на отримання Послуг:

2.5. Здійснення Абонентом заявки на підключення до Послуг Постачальника. Заявка на підключення до Послуг Постачальника оформляється по телефону за номерами: +38(095) 566 63 74, +38(097) 284 48 66.

2.6. Внесення Абонентом на розрахунковий рахунок Постачальника, вказаний у даному Договорі, платежу передбаченого відповідним Тарифним планом, обраним Абонентом та оплати замовлених додаткових послуг,

якщо такі додаткові послуги замовлялися Абонентом. Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення Абонентом на Особовий рахунок грошового авансу до моменту підключення Послуги, в такому випадку підключення послуги відбувається лише після здійснення Абонентом переплати.

2.7. Підключення до Послуги можливе лише за наявності наступних умов:

2.7.1. Місце надання Послуги повинно знаходитись в зоні покриття Мережі Постачальника;

2.7.2. Наявність технічної можливості забезпечення доступу до Мережі Постачальника в зазначених Абонентом місцях;

2.7.3. Відповідність кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Договором та/або Правилами;

2.7.4. Надання Абонентом необхідних для укладення Договору документів, передбачених Договором, Правилами та іншими актами законодавства.

2.8. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги Постачальник інформує Абонента про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Постачальником або Абонентом для їх створення. У разі неможливості підключення обладнання Абонента до Мережі Постачальника Договір вважається таким, що не набрав чинності.

2.9. Постачальник розглядає заявку на підключення до Послуг 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 до Послуг Постачальник зв'язується з Абонентом і, або повідомляє його про відсутність технічної можливості надати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці, або узгоджує час та дату підключення Послуги, якщо є технічна можливість надати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці.

2.10. Підключення здійснюється шляхом проведення абонентської лінії (кабелю типу «віта пара» кат.5, або 5е, або іншого типу) від обладнання Постачальника до кінцевого обладнання Абонента. Абонент має право прокладати кабель власноруч чи залучати третіх осіб для виконання цих робіт. Для проведення абонентської лінії може бути використаний як власний кабель Абонента, так і кабель, наданий Постачальником. Вартість послуг з прокладення абонентської лінії та вартість кабелю розраховується Постачальником додатково при кожному підключенні, якщо інше не передбачено обраним Тарифним планом.

2.11. Точкою розмежування відповідальності Постачальника та Абонента є місце з'єднання кінцевого елемента фізичної (пасивної) інфраструктури електронної комунікаційної мережі Постачальника (розподільна коробка, кабельний бокс, розподільна шафа тощо) з абонентським кабелем, який забезпечує підключення до кінцевого обладнання Абонента (ONU пристроїв, абонентських терміналів тощо). Межа відповідальності Постачальника закінчується на місці входу кабелю до розподільної коробки. Межа відповідальності Абонента починається від точки виходу кабелю розподільної коробки та закінчується обладнанням Абонента включно.

2.12. Абонент самостійно обирає один з діючих на момент укладення Договору Тарифних планів, кількість та перелік Додаткових послуг та пакетів, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з встановленими Тарифними планами Постачальника, які діють на момент укладення Договору, під час здійснення Постачальником робіт з підключення, шляхом вибору відповідних опцій в Особистому кабінеті Абонента або іншими способами, визначеними Постачальником.

2.13. Абонент укладає Договір згідно обраного переліку Послуг та Додаткових послуг та пакетів і одержує інформацію щодо сплати обраних ним Послуг, до якої входять:

2.13.1. обов'язково: плата за Тарифним планом;

2.13.2. у разі необхідності та відповідного бажання Абонента: оплата придбання або отримання в оренду додаткового обладнання; додаткові послуги та пакети.

2.14. Додатково можуть надаватись наступні послуги:

2.14.1. надання Абоненту додаткового кабелю та іншого обладнання;

2.14.2. встановлення у разі необхідності мережевого адаптеру;

2.14.3. здійснення процедури конфігурування підключення до Мережі Постачальника стандартними засобами операційної системи, встановленої на комп'ютерному обладнанні Абонента;

2.14.4. встановлення програмного забезпечення на комп'ютерне обладнання Абонента;

2.14.5. налагодження додаткового обладнання Абонента (маршрутизатори, бездротові точки доступу, тощо);

2.14.6. надання статичної IP-адреси за умови, якщо вона не входить до Тарифного плану.

2.15. Початок надання Послуг оформлюється акцептом з боку Абонента Договору та зарахуванням Абонентної плати на Особовий рахунок Абонента. Постачальник зобов'язується розпочати надання Послуг не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту укладення Договору, підключення Абонента та оплати Абонентом замовлених Послуг, за умови, якщо про іншу дату підключення Послуги не заявлено Абонентом і це не було обумовлено з Постачальником.

2.16. Якщо обставини, що суперечать умовам укладання Договору, виявлені після набрання ним чинності, Постачальник має право призупинити дію Договору в односторонньому порядку до моменту усунення вищезгаданих обставин.

2.17. Під час підключення до Послуги Постачальник надає Абонентові:

- IP-адресу за протоколом DHCP (кількість встановлюється згідно існуючих Тарифних планів, зазначених на Офіційному сайті Постачальника, яка є ідентифікатором кінцевого обладнання Абонента в Мережі Постачальника);

- доступ до Особистого кабінету Абонента (логін і пароль) на Офіційному сайті Постачальника .

2.18. Під час підключення Абонент надає Постачальнику Заяву про приєднання до цього Договору за встановленою формою, яка є невід'ємною частиною цього Договору. Заява про приєднання заповнюється у письмовій формі і подається Постачальнику або співробітнику Постачальника під час безпосереднього виконання робіт з підключення обладнання для надання Послуг.

2.19. У разі необхідності Постачальник може продати або надати в оренду Абоненту обладнання для можливості отримання замовлених Абонентом Послуг, про що складається відповідний акт. Порядок та умови придбання або надання в оренду обладнання, умови його використання, підключення та вартість робіт по підключенню визначаються Постачальником і зазначаються в Правилах та/або на Офіційному сайті Постачальника.

2.20. У разі неможливості проведення підключення з обставин, незалежних від Постачальника (відмова Абонента, відсутність Абонента, недопуск Постачальника до приміщення тощо) Договір вважається таким, що втратив чинність.

2.21. Постачальник, з технічних причин, у випадку зміни топології мережі, з метою забезпечення стабільності та безпеки мережі та з інших причин має право змінювати параметри надання Послуг, IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку Інтернет.

2.22. У разі необхідності зміни IP-адреси Постачальник має право змінити її протягом 1 (одного) робочого дня шляхом надання Абоненту нової IP-адреси. Постачальник протягом 3 (трьох) робочих днів інформує Абонента про зміну мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання Абонента шляхом направлення Абоненту повідомлення на електронну адресу, надану Абонентом під час укладення цього Договору.

2.23. Якість та інші технічні параметри Послуг визначаються цим Договором та законодавством у сфері електронних комунікацій.

3. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

3.1. Послуга надається 24 (двадцять чотири) години на добу 7 (сім) днів на тиждень протягом дії Договору без перерв, за виключенням випадків, передбачених законодавством та цим Договором, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг. Обліковий час для надання Послуги – Київський.

3.2. Розрахунки за Послуги здійснюються на основі обраного Абонентом Тарифного плану, Додаткових послуг та пакетів і фактично спожитого обсягу і кількості Послуг. Кожному Абоненту надається один Особовий рахунок, на якому ведеться облік кількості і вартості наданих Послуг, а також платежів Абонента.

3.3. Вартість наданих Послуг залежить від вартості відповідного Тарифного плану та Додаткових послуг чи пакетів.

3.4. Кожен Тарифний план складається з параметрів:

3.4.1. розміру Абонентної плати, що включає трафік, який може бути спожитий протягом розрахункового періоду користування ресурсами Мережі Постачальника;

3.4.2. заявленої швидкості доступу до Мережі Постачальника.

3.5. Абонент сплачує платіж, передбачений обраним Тарифним планом, авансом на наступний Період надання Послуги.

3.6. Оплата за Послуги, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до Тарифних планів, чинних у розрахунковому періоді.

3.7. При внесенні плати за користування Послугами Постачальника Абонент зобов'язаний вказувати в платіжних документах номер Особового рахунку. Плата від Абонента зараховується на його рахунок тільки після отримання Постачальником виписки з банку про надходження такої плати на банківський рахунок Постачальника. При невірному заповненні платіжних та інших реквізитів під час формування платежу відповідальність за негативні наслідки помилкового зарахування коштів несе Абонент.

3.8. Абонент повинен слідкувати за станом свого Особового рахунку та своєчасно вносити кошти в якості Абонентної плати. Поточний стан свого Особового рахунку Абонент може контролювати наступними способами: в Особистому кабінеті, шляхом звернення по телефону за номерами: +38(095) 566 63 74, +38(097) 284 48 66. Особистий кабінет залишається активним навіть у випадку призупинення надання Послуг Постачальником, за виключенням випадків відсутності технічної можливості (пошкодження мережі, відсутність електропостачання тощо).

3.9. У разі від'ємного залишку на Особовому рахунку Абонента Постачальник має право без попередження і на власний розсуд обмежувати обсяги і технічні параметри Послуги або припиняти надання Послуги (повністю відключати обладнання Абонента від ресурсів Мережі Постачальника), а також розірвати Договір у встановлений у ньому строк за непогашення заборгованості Абонента.

3.10. Перед здійсненням чергової оплати Послуг, Додаткових послуг та пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг, Додаткових послуг та пакетів Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифними планами, 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.

3.11 Якщо на момент розірвання договірних відносин на Особовому рахунку Абонента є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента з вказівкою повних реквізитів, такий залишок виплачується Абоненту протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання Постачальником відповідної заяви від Абонента шляхом перерахування на рахунок Абонента в будь-якому банку – резидентів України. Залишок невикористаних коштів повертається, крім випадків закінчення строку позовної давності, за вирахуванням сум по оплаті Послуг, якими Абонент скористався з моменту укладення Договору, а також банківської комісії при отриманні / поверненні коштів.

3.12. Установлені законами пільги з оплати Послуг надаються Абоненту відповідно до законодавства України за місцем його проживання з дня пред'явлення ним документа, що підтверджує право на пільги.

3.13. Списання Регулярних платежів здійснюється у наступному порядку:

на початку кожного дня здійснюється автоматична перевірка Особового рахунку Абонента, якому надаються Послуги, і залежно від стану Особового рахунку Абонента, відбуваються наступні дії:

3.13.1. сума коштів на Особовому рахунку Абонента більше або дорівнює межі відключення – здійснюється списання коштів за поточний день і Послуги продовжують надаватись;

3.13.2. сума коштів на Особовому рахунку Абонента менше межі відключення – списання коштів не здійснюється, надання Послуг призупиняється.

Для відновлення надання Послуг Абонент повинен поповнити Особовий рахунок в розмірі, що дорівнює або є більшим за суму вартості замовлених Послуг за звітний період. У такому випадку в день поповнення Абонентом Особового рахунку здійснюється списання коштів за поточний день і Послуги продовжують надаватись.

3.14. Оплата може бути здійснена за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем, карток поповнення Особового рахунку та іншими передбаченими Постачальником способами, інформація про які розміщується на Офіційному сайті Постачальника.

3.15. Межа відключення встановлюється у розмірі -1,00 (мінус одна) грн.

3.16. Абонент може змінити 1 (один) раз протягом поточного звітного періоду (календарного місяця) Тарифні плани та набір Послуг, що замовлені, за 1 (один) день до запланованої зміни, шляхом вибору відповідних опцій в Особистому кабінеті Абонента або подання Постачальнику відповідної заяви. Нові умови надання Послуг починають діяти лише після закінчення поточного сплаченого календарного дня.

4. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. Обмеження та припинення надання Послуг може відбуватися за ініціативою як Постачальника, так і Абонента. У період тимчасового припинення надання Послуг Постачальник зберігає Особовий рахунок Абонента та можливість поновлення надання Послуги.

4.2. Постачальник може скорочувати, обмежувати та припиняти надання Послуги з власної ініціативи в разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, відповідно до законодавства, а також в разі закінчення коштів за передплачені Послуги відповідно до законодавства та Договору.

4.3. Постачальник може тимчасово обмежити обсяг Послуг або припинити надання Послуг без попередження Абонента у випадках:

4.3.1. досягнення на Особовому рахунку Абонента межі відключення, визначеної Договором;

4.3.2. порушення Абонентом договірних зобов'язань та/або Правил;

- 4.3.3.** надання Абонентом Послуг третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Постачальником;
- 4.3.4.** виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання Послуг;
- 4.3.5.** виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- 4.3.6.** встановлення факту розсилання Абонентом Спаму;
- 4.3.7.** у зв'язку з DDOS, DOS-атаками третіх осіб, направлених на кінцеве обладнання Абонента.
- 4.4.** Постачальник може тимчасово обмежити обсяг Послуг або припинити надання Послуг із одночасним надсиланням повідомлення Абоненту у випадках:
- 4.4.1.** виявлення несанкціонованого втручання Абонента або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування Мережі Постачальника;
- 4.4.2.** Абонент розповсюджує в мережі віруси або інші небажані компоненти, вчинює дії, спрямовані на отримання конфіденційної інформації або інформації з спеціальним доступом;
- 4.4.3.** якщо Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
- 4.4.4.** якщо Абонент здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку.
- 4.5.** Постачальник має право тимчасово припинити надання Послуги для здійснення планового Технічного обслуговування. Постачальник не менше, ніж за три (три) робочі дні, у спосіб, визначений Договором або Правилами, інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуги.
- 4.6.** Припинення 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 один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою Абонента. Заява Абонента про скорочення переліку Послуг або припинення надання усіх чи певних видів Послуг подається в письмовій, в тому числі електронній, формі або в іншій формі, передбаченій умовами Договору. Абонент може самостійно припинити надання Послуг в Особистому кабінеті відповідно до технічних можливостей, встановлених Постачальником. Скорочення переліку Послуг за заявою Абонента оплачується за окремими тарифами, встановленими Постачальником.

5. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 5.1.** Абонент може самостійно поновити надання йому Послуг, обмежених через заборгованість, за наявності коштів на своєму Особовому рахунку наступними способами:
- 5.1.1.** самостійно у Особистому кабінеті Абонента (поновлення Послуг відбудеться в поточний календарний день).
- 5.1.2.** звернувшись особисто до Постачальника не менше ніж за 1 (один) календарний день до дати зміни;
- 5.1.3.** зателефонувавши по телефону за номерами: +38(095) 566 63 74, +38(097) 284 48 66.
- 5.1.4.** Постачальник відновлює надання Послуг, обмежених або тимчасово припинених через заборгованість, протягом 1 (однієї) години після отримання оплати, 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 скріншот або фото розрахункового документу.
- 5.1.5.** З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.4.3. та п.4.4. Договору (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Постачальник може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Постачальник приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

6. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 6.1.** Договір втрачає чинність у таких випадках:
- 6.1.1.** відмови Абонента від Послуг в порядку, встановленому Договором;
- 6.1.2.** відмови Постачальника у подальшому наданні Послуг Абоненту в порядку, встановленому Договором;
- 6.1.3.** закінчення строку дії Договору;
- 6.1.4.** після спливу 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту припинення надання Послуги, якщо Абонент за цей час не сплатив заборгованість;
- 6.1.5.** після спливу 1 (одного) року не використання послуг Абонентом, якщо останній не вчиняв дій, передбачені п. 4.12-4.17. Договору щодо Припинення надання Постачальником послуг.
- 6.1.6.** порушення Абонентом чинного законодавства України при використанні Послуг (в тому числі

порушення Абонентом особисто або з використанням його мережевих реквізитів), виконання дій, які є небезпечними для функціонування мережі Інтернет;

6.1.7. виявлення Постачальником факту, що Абонент надав недостовірні відомості або документи про себе.

6.1.8. У випадку припинення дії Договору Абонент має право укласти з Постачальником новий Договір на загальних умовах відповідно до умов цього Договору.

6.2. Припинення надання Послуг може здійснюватися Постачальником за його ініціативою у разі припинення діяльності з надання послуг з попередженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, і Абонентів не пізніше ніж за три місяці до планового припинення.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно Договору, Правил та чинного законодавства України.

7.2. 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 обладнання Абонента до обладнання Постачальника та зарахування Абонентної плати на Особовий рахунок.

7.3. Відповідальність Абонента:

7.3.1. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані із збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та працездатності самого обладнання.

7.3.2. 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 відповідальності 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 взагалі.

7.3.3. Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу.

7.3.4. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Постачальнику контактною електронною адресою та Особистий кабінет.

7.3.5. Якщо Абонент пошкодить обладнання Постачальника у зв'язку з самовільним виконанням робіт по ремонту або заміні такого обладнання, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки Постачальнику.

7.3.6. При користуванні Послугами захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента забезпечується Абонентом самостійно.

7.3.7. Будь-які дії Абонента, в т.ч. пов'язані з комерційним використанням Абонентом Послуги за згодою Постачальника, повинні повністю відповідати вимогам чинного законодавства України.

7.4. Відповідальність Постачальника:

7.4.1. Постачальник не несе ніякої відповідальності за прямі або непрямі збитки, в тому числі за упущену вигоду чи моральну шкоду, пов'язані з використанням Послуг або неможливістю користуватися Послугою, незалежно від того, чи мав змогу Постачальник передбачити можливість настання таких наслідків та запобігти їм.

7.4.2. Постачальник не несе ніякої відповідальності за часткове або повне пошкодження кабелю, обладнання тощо, яке знаходиться поза межею відповідальності Постачальника, визначеною в п.2.11 Договору.

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

7.4.3.1. пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання Абонента (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;

7.4.3.2. невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Постачальника, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;

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

7.4.3.4. нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі.

7.4.4. Постачальник зобов'язаний усувати пошкодження в роботі Електронної комунікаційної мережі по заявках Абонента, які виникли не з вини Абонента та знаходяться в межах відповідальності Постачальника, за рахунок Постачальника протягом однієї доби з часу надходження заявки, якщо такі пошкодження не

потребують більш тривалого часу їх усунення, але не більше п'яти днів.

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

7.4.5. Постачальник не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів доступу третіми особами через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів доступу. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів доступу.

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

7.4.7. Постачальник не несе відповідальності за порушення у роботі 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, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента.

7.4.8. Постачальник звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб в роботу Електронної комунікаційної мережі, у разі неможливості надання Послуг та/або Додаткових послуг та пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, тощо.

7.4.9. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Постачальник не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття 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.

8. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ ТА ІНШІ ОБСТАВИНИ, ЩО ВИКЛЮЧАЮТЬ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. 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.

8.2. Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють надзвичайні і непереборні сили (стихія, дія суспільного ворога, військовий стан, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, військові 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 обов'язків.

8.3. 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 10 (десяти) 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.

8.4. У випадку порушення Стороною, яка знаходиться під дією обставини непереборної сили, вимог п.8.3 цього Договору, вона втрачає право посилається на таку обставину як на підставу для звільнення від відповідальності.

8.5. Виникнення обставин непереборної сили продовжує строки виконання зобов'язань на період, який дорівнює строку дії такої обставини.

8.6. 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.

9. ЗБИРАННЯ, ОБРОБКА ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

9.1. Будь-які дії з персональними даними Абонентів та інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника, здійснюються у чіткій та суворій відповідності до вимог законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

9.2. Абонент та інші особи, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника, фактом надання Постачальнику своїх даних надають повну та безумовну згоду на збирання, обробку та інші дії зі своїми персональними даними для цілей, визначених у п. 9.3. Договору, а також підтверджують те, що вони є повідомленими про внесення їх персональних даних до бази персональних даних Постачальника «Контрагенти», а також повідомлені про права суб'єкта персональних даних, які визначені законодавством України.

9.3. Метою оброблення бази персональних даних «Контрагенти» є забезпечення реалізації відносин у сфері надання електронних комунікаційних, економічних та інших послуг, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про електронні комунікації» та інших актів законодавства, а також в цілях управління господарською діяльністю Постачальника.

9.4. У разі відмови Абонента або інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника, надати свою згоду на дії, пов'язані з їх персональними даними, або відкликання такої згоди, Договір не набуває чинності або припиняє свою дію. Персональні дані можуть бути вилучені з відповідної бази персональних даних за заявою особи відповідно до законодавства. Вилучення даних Абонента та/або інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника, тягне за собою припинення дії Договору.

9.5. Абонент та інші особи, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника, погоджуються, що їх персональні дані в порядку, передбаченому законодавством, можуть передаватись третім особам для цілей, визначених у цьому Договорі.

9.6. Постачальник забезпечує захист персональних даних Абонента або інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Постачальника. Доступ до персональних даних є обмеженим і здійснюється у відповідності до законодавства та внутрішніх організаційно-розпорядчих документів Постачальника.

9.7. Абонент, надавши свої персональні дані Постачальнику:

9.7.1. Засвідчує свою згоду:

9.7.1.1. виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цим Договором та отримувати Послуги та Додаткові послуги та пакети на умовах цього Договору;

9.7.1.2. на можливу зміну Постачальником під час дії договірних відносин Тарифів (Тарифних планів);

9.7.1.3. отримувати повідомлення, у тому числі електронні та SMS-повідомлення про замовлені та отримані Послуги (вид, тривалість, вартість, стан Особового рахунку), зміни у них, пропозиції нових та додаткових послуг, проведення профілактичних робіт, аварії та іншого змісту.

9.7.2. Надає Постачальнику право вносити свої Персональні дані до бази персональних даних Постачальника, використовувати їх та дані про Послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі тощо) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Постачальником третім особам, для:

9.7.2.1. ведення обліку Абонентів, Послуг та Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

9.7.2.2. надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;

9.7.2.3. здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;

9.7.2.4. телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;

9.7.2.5. проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;

9.7.2.6. ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами;

9.7.2.7. підготовки та надання відповідної інформації на запит правоохоронних та інших державних органів у випадках та в порядку, що передбачені чинним законодавством України.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1. Строк дії Договору складає один календарний рік з дати його укладення (дата присвоєння Абоненту Особового рахунку).

10.2. Якщо за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати завершення строку дії Договору жодна із Сторін письмово не повідомить про своє бажання припинити дію Договору, він вважається продовженим на той самий термін на тих же умовах. Кількість пролонгацій є необмеженою.

10.3. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Постачальником, письмово повідомивши Постачальника за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

10.4. Постачальник може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, повідомивши Абонента за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору за електронною адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору, або в Особистому кабінеті.

10.5. У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Постачальник може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір. У такому випадку Абоненту не повертається залишок невикористаних коштів з Особового рахунку Абонента.

10.6. Абонент має право розірвати Договір без додаткових витрат після надсилання Постачальником повідомлення про зміни в договірних умовах, у тому числі у разі підвищення цін на послуги або зміни умов їх оплати, запропонованих Постачальником, крім випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством. Запропоновані зміни вважаються такими, що є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача, якщо вони призводять до зменшення оплати за Послуги в тих самих обсягах або збільшення обсягів Послуг за ту саму оплату, розширення прав кінцевих користувачів та за умови збереження або покращення значень параметрів якості Послуг та їх показників, того самого розрахункового періоду та періоду надання Послуг, збереження або покращення інших умов Договору.

10.7. Абонент повідомляє Постачальника про розірвання Договору, який укладено в письмовій формі, у зв'язку зі зміною його умов 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».

10.8. У разі закінчення строку дії Договору або його розірвання Абонент повинен провести розрахунок за отримані послуги, а Постачальник – повернути Абоненту невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 (тридцять) календарних днів з моменту припинення дії Договору.

10.9. Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії дозвільних документів Постачальника на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій.

11. ОСОБЛИВІ УМОВИ

11.1. Офіційні повідомлення для Абонентів, у тому числі Розрахунковий період надання Послуг, перелік Послуг та Тарифні плани, затверджуються Постачальником, є невід'ємною частиною цього Договору та публікуються на Офіційному сайті Постачальника.

11.2. Постачальник має право в односторонньому порядку вносити зміни (доповнення) до цього Договору, Правил, Розрахункового періоду надання Послуг, Тарифних планів (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, вартість Тарифних планів, вартість Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Тарифні плани, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

11.3. У випадках, коли відповідно до Договору або Правил вимагається письмова заява або повідомлення, така заява/повідомлення викладається належним чином у письмовій формі.

11.4. Про зміни (доповнення) до цього Договору, Правил, Розрахункового періоду надання Послуг, Тарифних планів, а також про заплановане Технічне обслуговування Мережі Постачальник інформує Абонентів за 7 (сім) календарних днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на Офіційному сайті Постачальника. Також Постачальник може проінформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом:

11.4.1. надсиланням повідомлення в Особистий кабінет Абонента;

11.4.2. електронною поштою за контактною електронною адресою;

11.4.3. шляхом надсилання йому повідомлення на контактний телефонний номер;

11.4.4. в засобах масової інформації тощо.

Абонент підтверджує свою згоду з діями Постачальника шляхом оплати Послуг Постачальника. Під діями Постачальника у цьому Договорі розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Договорі, а також реалізація Постачальником своїх прав в інших випадках. У разі незгоди Абонента з діями Постачальника Абонент повинен одразу письмово повідомити Постачальника про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж протягом 7 (семи) календарних днів з моменту їх запровадження Постачальником.

11.5. Постачальник має право для виконання своїх зобов'язань перед Абонентом за цим Договором залучати третіх осіб, які діють від імені Постачальника на базі його ресурсів, виключно в рамках електронного комунікаційного законодавства України та внесені до реєстру Постачальників/провайдерів НКЕК, залишаючись відповідальним перед Абонентом за якість наданої Послуги. Оплата Абонентом третій особі, яка була залучена Постачальником в рамках цього Договору, є належним виконанням обов'язку Абонента перед Постачальником.

11.6. 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.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Усі спірні питання, що впливають з цього Договору, вирішуються Сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до відповідного суду згідно з правилами підвідомчості та підсудності, встановленими чинним законодавством України.

12.2. Зміни та доповнення до цього Договору вносяться Постачальником і набувають чинності з моменту їх затвердження. Інформацію про зміни або доповнення Абонент отримує способами та в порядку, визначеному в п.11.4. Договору.

12.3. Інші відносини Сторін, не врегульовані цим Договором, регулюються Правилами, з якими Абонент ознайомлений, погоджується та зобов'язується їх виконувати в повному обсязі. Укладаючи цей Договір, Абонент своїм підписом/акцептуванням Договору підтверджує, що він ознайомлений з положеннями Закону України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025р., та Правилами, а також з усією інформацією, передбаченою законодавством на час укладення Договору щодо Послуг та діяльності Постачальника відповідно до статті 105 Закону України «Про електронні комунікації» та Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

12.4. З пропозиціями по покращенню надання Послуг та з усіх неузгоджених Договором або Правилами питань, Абоненти можуть звертатися за роз'ясненнями до Постачальника, який вивчає та узагальнює пропозиції і вносить зміни до умов чинного Договору та Правил, організації надання Послуг та роботи обладнання чи Мережі Постачальника.

12.5. Розгляд звернень Абонентів до Постачальника здійснюється відповідно до чинного законодавства.

12.6. Абонент може звернутися до Постачальника електронною поштою за адресою: svetik@dergachi.net

12.7. Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

офіційні повідомлення Постачальника Абонентам здійснюються шляхом розсилання повідомлень електронною поштою за адресою, яку вказано у Заяві про приєднання, та/або в Особистий кабінет, а також шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Постачальника. При цьому повідомлення, що надсилаються Постачальником електронною поштою та/або в Особистий кабінет, не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась.

Повідомлення та відповіді Абонента Постачальнику здійснюються електронною поштою на електронні адреси, вказані на Офіційному сайті Постачальника, а також у Особистому кабінеті.

12.8. Абонент погоджується з тим, що Постачальник має право здійснювати запис телефонних розмов з Абонентом з метою контролю якості обслуговування Абонента, додаткового фіксування усно заявлених претензій, скарг, зауважень та побажань, а також отримання довідкової інформації про Послуги Постачальника, та використовувати такі записи згідно чинного законодавства України.

12.8.1. Відомості щодо Постачальника :

Фізична особа-підприємець ЛЕБІДЬ СВІТЛАНА СЕРГІЇВНА

Зареєстрований в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №5298.

Адреса місцезнаходження: 62302, Харківська обл., Харківський р-н, м. Дергачі, провулок Партизанів, буд.28.

Контактні телефони: +38(095) 566 63 74, +38(097) 284 48 66.

Номер та дата запису про державну реєстрацію в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: 203026078645 від 05.04.2026.

РНОКПП 3148008286.

п/р UA703052990000026004035931682 в Харківське ГРУ АТ КБ «ПРИВАТБАНК», МФО351533.

E-mail: svetik@dergachi.net

Офіційний сайт Постачальника: www.tk-dialog.net