

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання електронних комунікаційних послуг

(Публічна оферта)

1. Загальні положення

1.1. Цей Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг та інших пов'язаних послуг (далі – Договір) є публічним договором та договором приєднання в розумінні статей 633, 634, 641 та 642 Цивільного кодексу України і визначає умови надання Товариством з обмеженою відповідальністю «ГОЛЬФСТРІМ.НЕТ», яке внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 3937 (далі – Підприємство), електронних комунікаційних послуг, а також додаткових, сервісних та інших пов'язаних послуг необмеженому колу осіб.

1.2. Договір укладається шляхом приєднання Абонента до його умов у цілому без можливості запропонувати власні умови.

1.3. Договір є відкритим для ознайомлення та розміщується на офіційному вебсайті Підприємства <https://www.gulfstream.com.ua/>, а також надається для ознайомлення в Центрах обслуговування абонентів і точках продажу Послуг Підприємства.

1.4. Невід'ємними частинами цього Договору є Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг ТОВ «ГОЛЬФСТРІМ.НЕТ» (далі – Правила), чинні тарифи (тарифні плани), показники якості електронних комунікаційних послуг, а також інші документи, на які прямо посилається цей Договір або Правила та які відповідно до законодавства є його невід'ємною частиною.

1.5. Індивідуальні умови надання Послуг фіксуються у заяві про приєднання, замовленні Абонента, Особистому кабінеті та/або інформаційній системі Підприємства.

До таких умов належать відомості про Абонента і Місце надання Послуг; замовлені Послуги, їх обсяг та кількість; спосіб підключення і мережевий ідентифікатор (за наявності); установлені рівні показників якості; обраний тариф (тарифний план), розрахунковий період і форма розрахунків; загальна вартість Послуг з урахуванням податків, а також додаткові платежі; дата або граничний строк початку надання Послуг; відомості про обладнання та інші погоджені з Абонентом індивідуальні умови.

Зазначені відомості та відповідний тариф (тарифний план) є невід'ємною частиною Договору.

1.6. Терміни, що використовуються у цьому Договорі, застосовуються у значеннях, визначених Законом України «Про електронні комунікації», Правилами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. Порядок укладення договору

2.1. Акцепт цього Договору здійснюється Абонентом шляхом вчинення активної конклюдентної дії, яка свідчить про його волевиявлення щодо укладення Договору, у порядку та способами, визначеними Правилами. Такими діями, зокрема, можуть бути подання та/або підписання заяви про приєднання, оплата Послуг, акцептування Договору в Особистому кабінеті або інші активні дії, визначені Правилами та законодавством України.

2.2. Датою укладення Договору є дата його акцепту Абонентом, з якої Договір вважається укладеним. Місцем укладення Договору є місцезнаходження Підприємства. Строк дії Договору визначається відповідно до розділу 8 цього Договору.

2.3. Акцептуючи цей Договір, Абонент підтверджує, що:

- ознайомився з умовами Договору;
- ознайомився з Правилами;
- ознайомився з чинними тарифами;
- погоджується з усіма умовами без застережень;
- ознайомлений з інформацією про обробку та захист персональних даних відповідно до Правил та законодавства України.

2.4. У разі укладення цього Договору шляхом акцепту відповідно до пункту 2.1 цього Договору його паперовий примірник Абонентом і Підприємством не підписується.

3. Предмет договору

3.1. Підприємство зобов'язується надавати Абоненту замовлені Послуги відповідно до обраного тарифу (тарифного плану), цього Договору та Правил, а Абонент зобов'язується дотримуватися умов їх отримання та своєчасно оплачувати платні Послуги.

3.2. Перелік Послуг, їх склад, обсяг, вартість та інші тарифні умови визначаються чинними тарифами (тарифними планами) Підприємства.

3.3. Підприємство може надавати електронні комунікаційні послуги, а також додаткові, сервісні та інші пов'язані послуги. Перелік, склад, умови та правовий режим відповідних послуг визначаються цим Договором, Правилами, тарифами та законодавством України.

3.4. Послуги надаються за наявності технічної можливості. Дата або граничний строк початку надання замовлених Послуг погоджується з Абонентом під час їх замовлення та фіксується у заяві про приєднання, замовленні Абонента та/або інформаційній системі Підприємства. Надання Послуг розпочинається не пізніше погодженої з Абонентом дати за умови виконання необхідних технічних умов, підключення кінцевого (термінального) обладнання та, якщо Послуги надаються на умовах попередньої оплати, внесення передбаченої тарифом плати.

3.5. Технічні характеристики, швидкість доступу та показники якості Послуг визначаються Правилами і відповідним тарифом (тарифним планом). Порядок підключення, користування Послугами, технічного обслуговування та усунення несправностей, а також права й обов'язки сторін визначаються цим Договором і Правилами.

3.6. Межа відповідальності Підприємства за функціонування електронної комунікаційної мережі та надання електронних комунікаційних послуг визначається точкою демаркації відповідно до Правил.

4. Права та обов'язки сторін

4.1. Підприємство має право:

4.1.1. Визначати порядок і умови надання Послуг відповідно до цього Договору, Правил, тарифів (тарифних планів) та вимог законодавства України.

4.1.2. Самостійно визначати технічні рішення, способи побудови, експлуатації, модернізації та розвитку електронної комунікаційної мережі.

4.1.3. Тимчасово обмежувати доступ до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг у випадках та порядку, визначених законодавством України і Правилами.

4.1.4. Проводити аварійні, профілактичні, регламентні, ремонтні, відновлювальні та модернізаційні роботи, виконання яких може призводити до скорочення переліку або тимчасового обмеження надання електронних комунікаційних послуг, з дотриманням порядку інформування Абонентів, установленого законодавством України та Правилами.

4.1.5. Змінювати перелік Послуг, тарифи (тарифні плани), Правила та інші умови надання Послуг з дотриманням порядку, строків та гарантій прав Абонента, установлених законодавством України, цим Договором та Правилами.

4.1.6. Вимагати від Абонента своєчасної та повної оплати платних Послуг.

4.1.7. Скорочувати перелік електронних комунікаційних послуг або припиняти їх надання у випадках та порядку, передбачених законодавством України і Правилами, зокрема у разі виникнення заборгованості з їх оплати або інших передбачених законодавством України та Правилами порушень з боку Абонента.

4.1.8. Відмовити у підключенні або наданні окремих Послуг за відсутності технічної можливості.

4.1.9. Використовувати автоматизовані інформаційні системи для обліку, нарахування, білінгу, взаємодії з Абонентами та електронного документообігу.

4.2. Підприємство зобов'язане:

4.2.1. Надавати Абоненту замовлені Послуги відповідно до цього Договору, Правил, тарифів (тарифних планів) та вимог законодавства України.

4.2.2. Забезпечувати належне функціонування власної електронної комунікаційної мережі.

4.2.3. Усувати аварії та пошкодження у строки, визначені законодавством України та Правилами.

4.2.4. Надавати Абоненту інформацію щодо Послуг, тарифів (тарифних планів) та умов їх отримання.

4.2.5. Забезпечувати захист персональних даних відповідно до законодавства України.

4.3. Абонент має право:

4.3.1. Отримувати Послуги відповідно до умов цього Договору, Правил та чинного законодавства.

4.3.2. Отримувати інформацію про Послуги, їх вартість та якість.

4.3.3. Змінювати тарифний план у порядку, визначеному Правилами.

4.3.4. Звертатися до Підприємства із заявами, зверненнями та претензіями.

4.3.5. Користуватися іншими правами кінцевого користувача та/або споживача, передбаченими законодавством України, цим Договором та Правилами.

4.3.6. Змінити постачальника послуги доступу до мережі Інтернет у порядку, передбаченому Правилами та законодавством України.

4.4. Абонент зобов'язаний:

4.4.1. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати платні Послуги.

4.4.2. Дотримуватися цього Договору, Правил та вимог законодавства України.

4.4.3. Не втручатися у роботу електронної комунікаційної мережі Підприємства.

- 4.4.4. Не здійснювати дій, які можуть призвести до погіршення роботи мережі або створення загроз її безпеці.
- 4.4.5. Використовувати лише справне кінцеве (термінальне) обладнання.
- 4.4.6. Забезпечити у випадках, передбачених Правилами, доступ представників Підприємства до обладнання та точки демаркації.
- 4.4.7. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

5. Вартість Послуг та порядок розрахунків

- 5.1. Вартість Послуг визначається чинними тарифами (тарифними планами) Підприємства.
- 5.2. Оплата Послуг здійснюється у порядку та строки, визначені цим Договором, Правилами та відповідним тарифом (тарифним планом).
- 5.3. Якщо інше не передбачено індивідуальними умовами надання Послуг та/або відповідним тарифом (тарифним планом), електронні комунікаційні послуги оплачуються на умовах попередньої оплати.
- 5.4. Обов'язок щодо оплати вважається виконаним з моменту зарахування коштів на рахунок Підприємства.
- 5.5. Дані автоматизованої білінгової системи Підприємства використовуються для визначення обсягу наданих Послуг, здійснення взаєморозрахунків, відображення стану Особового рахунку Абонента та обліку користування Послугами відповідно до Правил.
- 5.6. У разі виникнення заборгованості з оплати електронних комунікаційних послуг Підприємство має право скоротити перелік таких послуг або припинити їх надання у випадках та порядку, визначених законодавством України і Правилами. Наслідки виникнення заборгованості з оплати інших Послуг визначаються Правилами, умовами відповідного тарифу (тарифного плану) та законодавством України.
- 5.7. Інформація про надані Послуги, платежі, нарахування, списання та стан Особового рахунку доступна Абоненту в Особистому кабінеті.

6. Зміна тарифів та умов надання Послуг

- 6.1. Підприємство має право змінювати тарифи (тарифні плани), Правила, перелік Послуг та інші умови їх надання з дотриманням порядку та строків повідомлення Абонента, а також інших гарантій його прав, установлених законодавством України та Правилами.
- 6.2. Інформація про зміни оприлюднюється та доводиться до відома Абонента у порядку і строки, передбачені законодавством України та Правилами.
- 6.3. У разі незгоди зі змінами умов Договору Абонент має право скористатися передбаченими законодавством України та Правилами засобами захисту, у тому числі у відповідних випадках розірвати Договір без додаткових витрат або безоплатно перейти на інший доступний тарифний план. Якщо Абонент після набрання чинності належним чином повідомленими змінами продовжує отримувати Послуги та не скористався правом на припинення Договору, відносини сторін продовжуються на змінених умовах, якщо інше не передбачено законодавством України.

7. Відповідальність сторін

- 7.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України, цього Договору та Правил.
- 7.2. Підприємство не несе відповідальності за ненадання або неналежну якість електронних комунікаційних послуг у випадках і межах, установлених статтею 125 Закону України «Про електронні комунікації», іншими актами законодавства та Правилами, якщо відповідне порушення виникло не з вини Підприємства.
- 7.3. Межа відповідальності Підприємства за функціонування електронної комунікаційної мережі та надання електронних комунікаційних послуг визначається точкою демаркації відповідно до Правил.
- 7.4. У разі скорочення переліку або тимчасового обмеження надання електронних комунікаційних послуг у зв'язку з проведенням аварійних, профілактичних, ремонтних або модернізаційних робіт відповідальність Підприємства визначається законодавством України та Правилами.
- 7.5. Відшкодування збитків, майнової та моральної шкоди, здійснення перерахунків та застосування інших засобів правового захисту здійснюються у випадках та порядку, передбачених законодавством України, цим Договором і Правилами.

8. Строк дії та припинення Договору

- 8.1. Договір укладається на невизначений строк, якщо інше не передбачено індивідуальними умовами надання Послуг.

8.2. Абонент має право у будь-який час ініціювати припинення Договору в порядку, передбаченому Правилами та законодавством України.

8.3. Підприємство має право припинити Договір або надання окремих Послуг у випадках та порядку, передбачених законодавством України, цим Договором та Правилами.

8.4. Припинення Договору не звільняє сторони від виконання невиконаних зобов'язань, що виникли до дати його припинення.

Підприємство: ТОВ «ГОЛЬФСТРІМ.НЕТ»

Код ЄДРПОУ: 45364515

Місцезнаходження: 46013, Тернопільська область, м. Тернопіль,
вул. 15 квітня, буд. 2М

Телефон: (068) 044-33-00, (050) 344-33-00

Е-mail: gulfstream.isp@ukr.net

Вебсайт: <https://www.gulfstream.com.ua/>

Додаток № 1
до ПУБЛІЧНОГО ДОГОВОРУ
про надання електронних комунікаційних послуг
(Публічної оферти)

Чинні з 17 жовтня 2026 року

Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг
ТОВ «ГОЛЬФСТРИМ.НЕТ»

Ці Правила визначають умови надання Підприємством та отримання Абонентами електронних комунікаційних послуг, а також додаткових, сервісних та інших пов'язаних послуг.

У частині надання електронних комунікаційних послуг ці Правила застосовуються відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 року № 761, та інших актів законодавства у сфері електронних комунікацій.

Положення цих Правил, що встановлюють спеціальні вимоги до електронних комунікаційних послуг, застосовуються виключно до таких послуг, якщо інше прямо не передбачено законодавством або цими Правилами. Загальні положення цих Правил договірного характеру застосовуються до всіх Послуг, якщо інше не встановлено законодавством, Договором або цими Правилами.

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Підприємство – Товариство з обмеженою відповідальністю «ГОЛЬФСТРИМ.НЕТ», внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 3937.

Правила – ці Правила ТзОВ «ГОЛЬФСТРИМ.НЕТ», які є невід'ємною частиною Договору та визначають умови надання й отримання Послуг.

Послуги – електронні комунікаційні послуги, а також додаткові, сервісні та інші пов'язані послуги, що надаються Підприємством відповідно до Договору, цих Правил, тарифів (тарифних планів), прейскурантів та законодавства України.

Клієнт – особа, яка звернулася до Підприємства з метою отримання інформації про Послуги та/або укладення Договору.

Абонент – особа, яка уклала з Підприємством Договір та отримує одну або декілька Послуг. У частині електронних комунікаційних послуг термін «Абонент» застосовується у значенні, визначеному Законом України «Про електронні комунікації».

Кінцевий користувач послуг – користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг.

Споживач послуг – будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг.

Договір про надання послуг (далі – Договір) – правочин, укладений між Абонентом та Підприємством у формі та в спосіб, передбачені законодавством України і цими Правилами, відповідно до якого Підприємство зобов'язується надавати Абоненту замовлені Послуги, а Абонент – дотримуватися умов їх отримання та оплачувати платні Послуги відповідно до встановлених тарифів (тарифних планів).

Укладення Договору – досягнення сторонами в належній формі згоди з усіх істотних умов Договору шляхом пропозиції укласти Договір (оферти) та прийняття такої пропозиції (акцепту), зокрема шляхом вчинення дій, які відповідно до законодавства, оферти та цих Правил свідчать про її прийняття.

Замовлення послуги (попередня згода) – волевиявлення Клієнта або Абонента щодо надання йому Послуги Підприємством, здійснене письмово в паперовій або електронній формі, усно з фіксацією обладнанням Підприємства або уповноваженою ним особою чи шляхом вчинення активної конклюдентної дії.

Активна конклюдентна дія – активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), виконана письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням Підприємства або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з Підприємством).

Місце надання Послуги – визначена Клієнтом або Абонентом і зафіксована Підприємством адреса, за якою надається або має надаватися відповідна Послуга.

Повідомлення Підприємства – інформація, що доводиться до відома Абонента у спосіб, передбачений законодавством, Договором або цими Правилами.

Контактна електронна адреса – адреса електронної пошти, зазначена Клієнтом або Абонентом під час

укладення Договору чи повідомлена Абонентом Підприємству в установленому порядку після його укладення.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

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.

Послуга доступу до мережі Інтернет (далі – Інтернет) – 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.

Додаткові послуги – послуги, що надаються Підприємством додатково до основної Послуги за замовленням Абонента відповідно до умов Договору, цих Правил та тарифів (тарифних планів).

Сервісні послуги – окремі платні роботи та послуги, пов'язані з підключенням, налаштуванням, обслуговуванням, ремонтом або діагностикою обладнання чи мереж, які надаються Підприємством Абоненту самостійно або із залученням третіх осіб та які не є електронними комунікаційними послугами у розумінні законодавства.

Якість електронної комунікаційної послуги – сукупність показників якості електронних комунікаційних послуг, їх параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості електронної комунікаційної послуги для задоволення потреб споживача послуги.

Електронна комунікаційна мережа – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг.

Трафік – сукупність інформаційних сигналів, що передаються електронною комунікаційною мережею за визначений інтервал часу, у тому числі інформаційні дані кінцевого користувача та/або службова інформація.

Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі – абонентська лінія) – складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання Абонента з електронною комунікаційною мережею Підприємства.

Кінцеве (термінальне) обладнання – обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.

Технічні умови – сукупність технічних вимог до електронної комунікаційної мережі, абонентської лінії та кінцевого (термінального) обладнання, необхідних для надання та отримання Послуг.

Технічне обслуговування – комплекс профілактичних, діагностичних, ремонтних та інших технічних заходів, що здійснюються Підприємством або залученими ним особами для підтримання електронної комунікаційної мережі та обладнання Підприємства у справному стані.

Точка демаркації (кінцевий пункт мережі) – фізична точка, у якій Абоненту надається доступ до електронної комунікаційної мережі Підприємства та здійснюється розмежування мережі Підприємства й абонентської лінії, мережі або кінцевого (термінального) обладнання Абонента. Точка демаркації визначає межу експлуатаційної відповідальності Підприємства та Абонента за функціонування відповідних ділянок мережі й обладнання. Підприємство несе експлуатаційну відповідальність за власну мережу та обладнання до точки демаркації включно. Абонент несе експлуатаційну відповідальність за абонентську лінію, мережу та обладнання, розташовані після точки демаркації.

Для послуги доступу до Інтернету точка демаркації визначається залежно від технології підключення:

За технологією Ethernet – фізичний порт комутатора доступу Підприємства, до якого приєднано абонентську кабельну лінію. Комутатор доступу, включно із зазначеним портом, перебуває в зоні експлуатаційної відповідальності Підприємства. Абонентська кабельна лінія від зазначеного порту до приміщення Абонента, включно з кабелем та його з'єднувальними елементами, перебуває в зоні експлуатаційної відповідальності Абонента.

За технологією GPON, якщо оптичний мережевий термінал ONT/ONU належить Підприємству або переданий Абоненту в користування, точкою демаркації є визначений і налаштований Підприємством Ethernet-порт LAN/UNI такого ONT/ONU. Оптична лінія до ONT/ONU та сам ONT/ONU перебувають у зоні експлуатаційної відповідальності Підприємства.

Якщо ONT/ONU належить Абоненту, точкою демаркації є оптичний роз'єм останнього елемента мережі Підприємства, до якого приєднується ONT/ONU або абонентська оптична лінія.

Тариф (тарифний план) – пропозиція Підприємства щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг, порядку їх оплати, розрахункового періоду та інших умов надання, яка затверджується Підприємством та оприлюднюється на його офіційному вебсайті.

Абонентна плата – регулярний фіксований платіж, установлений тарифом (тарифним планом) за доступ Абонента на постійній основі до відповідних Послуг протягом розрахункового періоду незалежно від факту їх отримання.

Розрахунковий період – період, за який здійснюється облік наданих Послуг та нараховується плата за них відповідно до Договору і тарифу (тарифного плану). Розрахунковий період становить один календарний місяць, якщо інше не передбачено Договором або відповідним тарифом (тарифним планом).

Попередня (авансова) оплата – форма розрахунків, за якої Абонент вносить плату за Послуги до початку відповідного розрахункового періоду та/або до початку їх надання.

Наступна оплата (післяплата) – форма розрахунків, за якої Абонент вносить плату за Послуги після їх отримання у строк, визначений Договором.

Прейскурант – документ, у якому наводяться перелік, опис і вартість кінцевого (термінального) обладнання, матеріалів і сервісних послуг, що надаються Підприємством.

Припинення надання послуг – остаточне припинення Підприємством надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору про надання послуг або зміни умов такого договору, а також у випадках, передбачених законодавством.

Скорочення переліку послуг – зупинення Підприємством надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абоненту.

Білінг – програмно-апаратний комплекс Підприємства, призначений для обліку наданих Абоненту Послуг, їх вартості, здійснених нарахувань і платежів, стану Особового рахунку Абонента, а також іншої інформації, необхідної для обліку та надання Послуг, проведення розрахунків і виконання Договору.

Особовий рахунок Абонента – персональний рахунок, який Підприємство відкриває для Абонента і на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту Послуг, а також облік платежів Абонента.

Особистий кабінет – розділ вебсайту Підприємства «Мій кабінет» та/або мобільного застосунку, активований Абонентом у визначений Підприємством спосіб, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації Абонента та інформаційної взаємодії між Підприємством і Абонентом.

Логін до Особистого кабінету – унікальний ідентифікатор Абонента для входу до Особистого кабінету, що відповідає номеру Договору.

Пароль до Особистого кабінету – комбінація символів, що використовується для автентифікації Абонента та захищеного входу до Особистого кабінету.

Регуляторний орган (у сфері електронних комунікацій) – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (НКЕК).

Мережевий ідентифікатор – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому (термінальному) обладнанню та/або Абоненту в електронній комунікаційній мережі.

IP-адреса Абонента – адреса, що присвоюється з'єднанню та/або кінцевому (термінальному) обладнанню Абонента і використовується для адресації та передавання даних у мережі Інтернет. IP-адреса може бути динамічною або статичною. Статична IP-адреса надається як Додаткова послуга за замовленням Абонента, за наявності технічної можливості та відповідно до умов Договору і тарифу (тарифного плану).

MAC-адреса – ідентифікатор мережевого інтерфейсу кінцевого (термінального) обладнання Абонента, що використовується для ідентифікації такого обладнання в електронній комунікаційній мережі.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі – дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; отримання Послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від установлених; розповсюдження комп'ютерних вірусів чи інших шкідливих програмних засобів; заціклення трафіку; впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити Послуги недоступними для кінцевих користувачів.

Інші терміни, не визначені цими Правилами, вживаються у значеннях, наведених у законодавстві України.

1. ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ

1.1. До укладення Договору та під час надання Послуг Підприємство безоплатно надає Клієнту або Абоненту передбачену законодавством інформацію про Підприємство, Послуги, умови їх надання та отримання, підключення, чинні тарифи (тарифні плани), Прейскурант, показники якості Послуг, способи оплати, порядок обслуговування та розгляду звернень. Актуальна інформація оприлюднюється на офіційному вебсайті Підприємства за адресою <https://www.gulfstream.com.ua/> та надається іншими доступними способами, передбаченими цими Правилами.

1.2. До укладення Договору Клієнту надається можливість ознайомитися з цими Правилами. Текст Правил розміщується на офіційному вебсайті Підприємства та може бути отриманий у Центрах обслуговування абонентів Підприємства.

У разі виникнення питань щодо положень цих Правил, умов користування Послугами, Додатковими послугами, Сервісними послугами або кінцевим (термінальним) обладнанням Клієнт може звернутися до Підприємства за відповідними роз'ясненнями.

1.3. Підключення та надання Послуги можливе за наявності відповідної технічної можливості та, залежно від виду Послуги, за умови перебування Місця надання Послуги в межах території її надання (покриття), наявності необхідної електронної комунікаційної мережі, абонентської лінії та/або відповідного обладнання. Інформація про наявність технічної можливості надання Послуги доводиться до відома Клієнта до укладення Договору.

1.4. Підприємство повідомляє Клієнта про відсутність технічної можливості надання Послуги та, за наявності, про можливі способи створення такої можливості.

1.5. Для визначення технічної можливості підключення Клієнта – суб'єкта господарювання до Послуги Підприємство за потреби проводить обстеження майбутнього Місця надання Послуги з метою визначення переліку та вартості необхідних робіт і матеріалів.

1.6. Підприємство має право відповідно до законодавства України самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи (тарифні плани) на Послуги, у тому числі встановлювати індивідуальні тарифні плани для кінцевих користувачів – юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, а також об'єднувати Послуги в тарифні плани.

Підприємство має право визначати перелік, умови надання та вартість Додаткових, Сервісних та інших послуг, акцій і програм лояльності.

1.7. Актуальна інформація про чинні тарифи (тарифні плани), їх вартість, склад та умови надання Послуг розміщується на офіційному вебсайті Підприємства та може надаватися через Центри обслуговування абонентів, Кол-центр Підприємства й Особистий кабінет.

1.8. До замовлення електронної комунікаційної послуги Підприємство надає кінцевому користувачу інформацію про склад та умови відповідного тарифу (тарифного плану), зокрема про види й обсяги Послуг, включені в розрахунковий період, їх вартість, порядок оплати та ціни на додаткові обсяги Послуг.

1.9. Договір про надання послуг укладається між Підприємством та Абонентом у формі та в спосіб, передбачені законодавством України, у тому числі шляхом приєднання Абонента до умов Публічного Договору або в письмовій, у тому числі електронній, формі.

1.10. Укладення Публічного Договору шляхом приєднання:

1.10.1. Публічний договір укладається шляхом приєднання Абонента до його умов та акцепту Договору — вчинення однієї або декількох активних конклюдентних дій, що безсумнівно свідчать про волевиявлення Абонента щодо укладення Договору, за умови попереднього інформування Абонента про наслідки таких дій та їх фіксації відповідно до вимог законодавства України.

Акцепт Договору може здійснюватися, зокрема, шляхом оплати Послуг, акцептування Договору в Особистому кабінеті, подання та/або підписання заяви про приєднання або вчинення інших активних конклюдентних дій, передбачених Договором, цими Правилами та законодавством України.

Договір вважається укладеним з моменту його акцепту Абонентом. Вчинення Абонентом однієї або декількох зазначених дій підтверджує його ознайомлення з умовами Договору та цих Правил і їх прийняття.

1.10.2. До акцепту Договору Клієнту безоплатно надається можливість ознайомитися з інформацією, передбаченою пунктом 1.1 цих Правил, а також зі складом і умовами відповідного тарифу (тарифного плану).

1.11. Договір у письмовій формі:

1.11.1. Договір у письмовій формі може укладатися з юридичними особами, фізичними особами – підприємцями та самозайнятими особами. Договір вважається укладеним і набирає чинності з дати його підписання Підприємством та Абонентом, якщо інше не встановлено Договором, та діє до його припинення в порядку, передбаченому Договором і цими Правилами.

Сторони можуть погодити, що умови Договору застосовуються до відносин, які виникли між ними до його укладення, якщо це не суперечить законодавству України.

У разі укладення Договору в паперовій формі після його підписання уповноваженими представниками сторін один примірник Договору залишається у Підприємства, а другий передається Абоненту.

1.11.2. Договір може бути укладений в електронній формі відповідно до законів України «Про електронну комерцію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну

ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

1.11.3. У разі надання Послуг, які передбачають підключення кінцевого (термінального) обладнання у приміщенні Клієнта, Договір укладається з власником (співвласником) приміщення або іншою особою, яка має право користування цим приміщенням та право або згоду власника (співвласника) на укладення такого Договору.

1.12. Для укладення Договору та/або замовлення окремих Послуг Клієнт надає Підприємству відомості та документи, необхідні для ідентифікації Клієнта, оформлення договірних відносин, перевірки повноважень та/або права на підключення за відповідною адресою, залежно від виду Послуги, способу укладення Договору та вимог законодавства України.

1.12.1. Для оформлення договірних відносин з Підприємством Клієнт – фізична особа має надати:

- 1) паспорт громадянина України у формі книжечки, ID-картку або тимчасове посвідчення громадянина України – в оригіналі або е-паспорт, сформований відповідно до законодавства;
- 2) реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності), а для особи, яка через свої релігійні переконання відмовилася від його прийняття та повідомила про це відповідний контролюючий орган, – паспорт громадянина України з відповідною відміткою (інформацією) згідно із законодавством;
- 3) для іноземців та осіб без громадянства — паспортний документ іноземця, посвідка на постійне або тимчасове проживання, посвідчення біженця чи інший документ, що дає змогу ідентифікувати особу відповідно до законодавства України.

1.12.2. Клієнти – юридичні особи (у тому числі бюджетні, комунальні організації) та фізичні особи – підприємці повинні надати:

- 1) документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, у якому встановлюється обладнання для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- 2) згоду орендодавця на прокладення мереж, встановлення обладнання та/або підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- 3) відомості з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- 4) відомості про банківські реквізити;
- 5) відомості про податковий статус Клієнта та, у разі необхідності, документи, що його підтверджують;
- 6) документ, що підтверджує повноваження особи на укладення Договору (належним чином засвідчена копія рішення уповноваженого органу юридичної особи про призначення (обрання) особи на посаду, що надає право діяти від імені юридичної особи без довіреності, або довіреність, що надає представнику повноваження на укладення Договору);
- 7) для представництв, філій та інших відокремлених підрозділів юридичної особи — відомості з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань про відповідний відокремлений підрозділ, копію положення про нього, а також документ, що підтверджує повноваження керівника відокремленого підрозділу або іншої уповноваженої особи на укладення Договору від імені юридичної особи;
- 8) копію статуту або витяг з нього – у разі необхідності підтвердження повноважень особи на укладення Договору.

1.12.3. Для оформлення договірних відносин з дипломатичними представництвами, консульськими установами іноземних держав та представництвами міжнародних організацій в Україні надаються документи, що підтверджують їх акредитацію (реєстрацію) в Міністерстві закордонних справ України та повноваження особи на укладення Договору.

1.12.4. Юридичні особи та фізичні особи – підприємці надають номер контактного телефону, адресу електронної пошти та іншу контактну інформацію, необхідну для зв'язку. Документи, передбачені пунктом 1.12.2 цих Правил, подаються в оригіналах або у вигляді належним чином засвідчених копій з урахуванням положень пункту 1.13 цих Правил.

1.13. Підприємство має право вимагати від Клієнта або Абонента документи та/або відомості, необхідні для підтвердження його правового статусу, реквізитів, права на підключення Послуг за відповідною адресою та повноважень особи, яка укладає Договір від його імені. Для перевірки достовірності наданих відомостей і відповідності копій документів оригіналам Підприємство має право вимагати пред'явлення оригіналів відповідних документів для ознайомлення.

1.14. Абонент – суб'єкт господарювання підтверджує, що особа, яка укладає Договір від його імені, має належні повноваження на вчинення таких дій, а укладення та виконання Договору відповідає вимогам законодавства України та внутрішнім документам Абонента.

1.15. Підприємство має право відмовити Клієнту в оформленні договірних відносин у разі:

- 1) невідповідності кінцевого (термінального) обладнання Клієнта вимогам, установленим законодавством України, якщо відповідність такого обладнання є необхідною для отримання відповідної Послуги;
- 2) наявності заборгованості Клієнта перед Підприємством за надані Послуги;
- 3) ненадання документів або відомостей, необхідних для оформлення договірних відносин відповідно до законодавства України;
- 4) відсутності технічної можливості надання відповідної Послуги, крім випадків, передбачених законодавством України;
- 5) на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану — у випадках та порядку, передбачених законодавством України;
- 6) в інших випадках, прямо передбачених законодавством України для відповідного виду Послуги.

Щодо електронних комунікаційних послуг відмова в укладенні Договору здійснюється відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

1.16. У разі відмови в оформленні договірних відносин з підстав, передбачених законодавством України та цими Правилами, Підприємство повідомляє Клієнта про причини такої відмови у строки, встановлені законодавством:

- усно – під час замовлення Послуг у разі отримання усного запиту Клієнта;
- у письмовій формі – у відповідь на письмове звернення Клієнта;
- у разі замовлення Послуг в електронній формі — шляхом надсилання повідомлення в електронній формі.

1.17. Підключення Послуг може здійснюватися третіми особами, уповноваженими Підприємством. Підприємство має право передавати таким особам персональні дані та іншу інформацію про Клієнта або Абонента виключно в обсязі, необхідному для виконання робіт із підключення та надання пов'язаних із ним послуг, за умови дотримання вимог законодавства України щодо захисту персональних даних. Відповідальність перед Клієнтом або Абонентом за якість і своєчасність підключення Послуг несе Підприємство. Підключення здійснюється у присутності Клієнта, Абонента або уповноваженої Клієнтом чи Абонентом особи.

1.18. Під час підключення Послуг Абонент надає Підприємству або уповноваженим ним особам право на встановлення та розміщення у квартирі, житловому будинку або іншому приміщенні за Місцем надання Послуг обладнання, необхідного для надання Послуг, а також на виконання відповідних робіт.

2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ

2.1. Послуги надаються відповідно до умов обраного тарифу (тарифного плану), за умови дотримання Абонентом умов Договору та цих Правил.

2.2. Абонент має право обрати й замовити одну або декілька Послуг, запропонованих Підприємством. Основні характеристики відповідної Послуги, порядок її тарифікації та вартість визначаються Договором і чинними тарифами (тарифними планами) Підприємства. Для послуги Інтернету у відповідному тарифі (тарифному плані) та/або на вебсайті Підприємства зазначаються передбачені законодавством показники швидкості передавання та приймання даних, а також інші характеристики Послуги.

2.3. Абонент може мати декілька Місць надання Послуг та/або Абонентських ліній. Порядок оформлення договірних відносин та ведення Особових рахунків щодо кожного Місця надання Послуг визначається Договором, цими Правилами та застосовуваною Підприємством системою обліку.

2.4. За одним Місцем надання Послуг може надаватися одна або декілька послуг доступу до мережі Інтернет за умови наявності технічної можливості та відповідно до чинних тарифів (тарифних планів) Підприємства.

2.5. Абонент не має права підключати до електронної комунікаційної мережі кінцеве (термінальне) обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства у сфері електронних комунікацій.

2.6. Абонент зобов'язаний дотримуватися умов Договору, цих Правил та вимог законодавства України, зокрема:

- своєчасно оплачувати замовлені та отримані послуги відповідно до умов Договору, тарифів (тарифних планів) та цих Правил;
- 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 експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту

інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіообладнання, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

- не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;
- утримувати у справному стані кінцеве (термінальне) обладнання, абонентську лінію, внутрішню мережу та інше обладнання, що відповідно до цих Правил перебувають у зоні експлуатаційної відповідальності Абонента;
- не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам Підприємства, інших кінцевих користувачів, третіх осіб;
- надавати Підприємству достовірні відомості, необхідні для укладення та виконання Договору, отримання Послуг і ведення обліку, та повідомляти про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених Договором, протягом 10 днів із дня настання таких змін;
- дотримуватися інструкцій та правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням;
- повідомляти на запит Підприємства тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання Послуг;
- у разі надання Підприємством кінцевого (термінального) обладнання у користування прийняти його в установленому порядку, експлуатувати відповідно до технічних умов та інструкцій виробника, забезпечувати його збереження та нести відповідальність за його втрату або пошкодження відповідно до законодавства і Договору;
- у разі встановлення на території Абонента комутаційного або іншого мережевого обладнання Підприємства, яке не є кінцевим (термінальним) обладнанням, забезпечувати належні умови його експлуатації та збереження, а також надавати представникам Підприємства доступ до такого обладнання для його налаштування, технічного обслуговування і ремонту;
- виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України та умов Договору.

2.7. Абонент зобов'язаний забезпечити Підприємству або уповноваженим ним особам доступ до приміщення за Місцем надання Послуг, а також у межах своїх прав та можливостей сприяти отриманню доступу до допоміжних (технічних) приміщень багатоквартирного будинку, в яких розміщені технічні засоби, обладнання та/або мережі Підприємства, якщо такий доступ необхідний для підключення Послуг, технічного обслуговування, ремонту, модернізації, усунення пошкоджень або проведення аварійно-відновлювальних робіт.

2.8. Абонент може безкоштовно змінити або повторно отримати тимчасовий разовий Пароль до Особистого кабінету:

- самостійно в Особистому кабінеті;
- за телефоном Кол-центру або в Центрах обслуговування абонентів – після ідентифікації Абонента у встановленому Підприємством порядку.

Підприємство має право запитувати додаткові відомості та/або документи, необхідні для ідентифікації Абонента та запобігання несанкціонованому доступу до Особистого кабінету.

2.9. Абонент має право змінити свій тариф (тарифний план) на інший тариф (тарифний план), доступний для підключення на момент подання заяви, якщо інше не передбачено умовами обраного тарифу (тарифного плану), акційної пропозиції, програми лояльності, індивідуальних умов надання послуг або укладеного між Сторонами Договору. У разі зміни Підприємством умов надання Послуг або тарифів (тарифних планів) Абонент має право безоплатно обрати інший доступний для підключення тариф (тарифний план) або достроково розірвати Договір без застосування штрафних санкцій у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

2.9.1. Зміна тарифу (тарифного плану) за заявою Абонента здійснюється в такому порядку за умов наявності на Особовому рахунку Абонента суми коштів, достатньої для оплати послуг за обраним тарифом (тарифним планом) за відповідний розрахунковий період:

- у разі зміни на тариф (тарифний план) з більшою вартістю – з дати, зазначеної Абонентом у заяві про зміну тарифу (тарифного плану);
- у разі зміни на тариф (тарифний план) з меншою вартістю – з першого числа розрахункового періоду, наступного за розрахунковим періодом, у якому Абонент подав заяву про зміну тарифу (тарифного плану), якщо інша дата зміни не встановлена умовами відповідного тарифу (тарифного плану), Договором або не погоджена Сторонами.

2.9.2. Абонент – фізична особа може змінити тариф (тарифний план):

2.9.2.1. самостійно шляхом подання відповідної заяви в Особистому кабінеті або через іншу інтерактивну систему;

2.9.2.2. шляхом звернення до Центру обслуговування абонентів або Кол-центру Підприємства після ідентифікації Абонента у встановленому Підприємством порядку.

2.9.3. Абонент – суб'єкт господарювання може змінити тариф (тарифний план) шляхом подання Підприємству через Центр обслуговування абонентів або електронною поштою відповідної заяви, підписаної керівником або іншою уповноваженою особою, не менше ніж за 10 (десять) днів до зазначеної у заяві дати зміни тарифу (тарифного плану), якщо інше не передбачено Договором або не погоджено Сторонами.

2.10. Особливості надання послуги Інтернет:

2.10.1. Якщо інше не передбачено відповідним Договором та/або тарифом (тарифним планом), послуга Інтернет надається на умовах попередньої (авансової) оплати. У разі застосування попередньої оплати Послуга надається за умови наявності на Особовому рахунку Абонента на початок розрахункового періоду суми коштів, достатньої для оплати відповідного тарифу (тарифного плану).

2.10.2. Абонент є ініціатором з'єднання з інформаційними й комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Час і тривалість з'єднання, а також обсяг переданих та отриманих даних не обмежуються. Інтернет-трафік окремо не тарифікується.

2.10.3. Для отримання послуги Інтернет кінцеве (термінальне) обладнання Абонента повинно відповідати вимогам законодавства та технічним вимогам, необхідним для отримання Послуги відповідно до застосовуваної технології, у тому числі щодо ідентифікації обладнання в електронній комунікаційній мережі за MAC-адресою, якщо така ідентифікація застосовується відповідно до технології надання Послуги.

2.10.4. Підприємство надає як складову основних характеристик кожної електронної комунікаційної послуги інформацію про показники її якості та їх рівні, які пропонуються чи надаються відповідно до вимог законодавства, та розміщує на своєму вебсайті результати випробувань параметрів якості електронних комунікаційних послуг у випадках і порядку, передбачених законодавством.

2.10.5. Показники якості послуги доступу до мережі Інтернет, у тому числі мінімальна, звичайно доступна (середня), максимальна та заявлена швидкість передавання і приймання даних, визначаються умовами відповідного тарифного плану, Договором та інформацією про якість електронних комунікаційних послуг, оприлюдненою Підприємством відповідно до вимог законодавства України.

2.10.6. На фактичну швидкість передавання та приймання даних можуть впливати, зокрема, характеристики та завантаженість кінцевого обладнання Абонента, кількість одночасно підключених пристроїв, програмне забезпечення такого обладнання, стан локальної мережі Абонента, особливості використовуваної технології, навантаження на мережу, а також інші фактори, що можуть впливати на параметри Послуги відповідно до умов її надання та законодавства України.

2.10.7. Істотні, безперервні або такі, що регулярно повторюються, розбіжності між фактичними показниками швидкості передавання і приймання даних та показниками, визначеними Договором, тарифом (тарифним планом) та/або інформацією про якість Послуг, установлені в порядку, передбаченому законодавством, є підставою для застосування Абонентом передбачених законодавством засобів правового захисту.

2.11. Додаткові, Сервісні та інші пов'язані послуги:

2.11.1. Підприємство може надавати Додаткові, Сервісні та інші пов'язані послуги відповідно до законодавства України та умов їх надання, що доводяться до відома Абонента до моменту їх замовлення.

2.11.2. Абонент має право обрати та замовити Додаткові послуги, запропоновані Підприємством, або відмовитися від них. Абонент – фізична особа може здійснити це шляхом звернення до Кол-центру, Центру обслуговування абонентів, електронною поштою, самостійно в Особистому кабінеті або через іншу інтерактивну систему після ідентифікації Абонента у встановленому Підприємством порядку. Абонент – суб'єкт господарювання може здійснити це шляхом подання Підприємству відповідної заяви, підписаної керівником або іншою уповноваженою особою, через Центр обслуговування абонентів або електронною поштою.

2.11.3. Додаткові та Сервісні послуги замовляються та оплачуються відповідно до умов їх надання, Договору, цих Правил та відповідних тарифів (тарифних планів) та/або Прейскуранта. Якщо відповідна Додаткова або Сервісна послуга надається на умовах попередньої оплати, її надання здійснюється за наявності на Особовому рахунку Абонента суми коштів, достатньої для її оплати.

2.12. Реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози та вразливості електронних комунікаційних мереж і послуг:

- 2.12.1. Підприємство застосовує організаційні та технічні заходи для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг відповідно до законодавства України у сфері електронних комунікацій, кібербезпеки та захисту інформації.
- 2.12.2. У разі виявлення, що дії або бездіяльність Абонента створюють загрозу безпеці електронної комунікаційної мережі, можуть спричинити кіберінцидент, кібератаку або іншим чином негативно вплинути на функціонування мережі чи надання послуг іншим кінцевим користувачам, Підприємство повідомляє Абонента про виявлені обставини та, за можливості, надає строк для їх усунення. У разі неусунення таких обставин у визначений строк, повторного виникнення інциденту або необхідності невідкладного реагування на кіберінцидент чи кібератаку Підприємство має право тимчасово скоротити перелік електронних комунікаційних послуг або припинити їх надання в обсязі, необхідному для усунення загрози безпеці електронної комунікаційної мережі. Якщо застосування таких заходів технічно впливає на можливість отримання інших Послуг, що надаються з використанням відповідної електронної комунікаційної мережі, Підприємство повідомляє про це Абонента через Особистий кабінет, електронною поштою, SMS-повідомленням або іншим способом, не забороненим законодавством України.
- 2.12.3. До засобів кіберзахисту, які використовуються Підприємством для технічного захисту електронних комунікаційних мереж, належать системи виявлення вразливостей і реагування на кіберінциденти та кібератаки, інформаційні технології, технічні і програмні засоби (пристрої, обладнання, комплекси), що використовуються з метою забезпечення кіберзахисту електронних інформаційних ресурсів та об'єктів кіберзахисту.

3. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

- 3.1. На підставі укладеного Договору Підприємство реєструє Абонента в Білінгу та відкриває йому персональний Особовий рахунок, номер якого є унікальним.
- 3.2. Білінг є джерелом інформації про надані Абоненту Послуги, здійснені нарахування та платежі Абонента. Дані Білінгу Підприємства є підставою для обліку наданих Послуг, здійснення нарахувань і проведення розрахунків між Підприємством та Абонентом.
- Ведення єдиного обліку та здійснення розрахунків у Білінгу за різними видами Послуг не змінює їх правової природи та порядку правового регулювання.
- 3.3. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня.
- 3.4. Облік наданих Послуг здійснюється в Білінгу відповідно до умов Договору та тарифу (тарифного плану) на підставі даних про активовані для Абонента Послуги.
- 3.5. Вартість Послуг визначається відповідно до тарифів (тарифних планів) та/або Прейскуранта, що застосовуються до Абонента у відповідному розрахунковому періоді згідно з Договором, цими Правилами та законодавством України.
- 3.6. Розрахунковий період становить 1 (один) календарний місяць, якщо інше не передбачено відповідним тарифом (тарифним планом) або Договором.
- 3.7. Оплата Послуг здійснюється в національній валюті України — гривні у безготівковій формі шляхом перерахування коштів на поточний рахунок Підприємства, у тому числі через банківські установи, платіжні термінали та інші платіжні системи відповідно до законодавства України.
- 3.8. Датою оплати Послуг вважається дата фактичного надходження коштів на поточний рахунок Підприємства.
- 3.9. Платежі, що надійшли до Підприємства, зараховуються на Особовий рахунок Абонента на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплати через електронні платіжні системи.
- 3.10. Абонент несе відповідальність за правильність зазначених ним реквізитів під час здійснення платежу. У разі надходження платежу з реквізитами, що не дають змоги ідентифікувати Абонента та/або Особовий рахунок, такий платіж обліковується Підприємством як неідентифікований до моменту його ідентифікації або повернення коштів відповідно до законодавства України.
- 3.11. Інформація про здійснені Абонентом платежі, а також про вид, обсяг і вартість наданих Абонентові Послуг обліковується на Особовому рахунку Абонента. З такою інформацією Абонент може ознайомитися в Особистому кабінеті.
- 3.12. Надходження платежу від Абонента відображається на його Особовому рахунку збільшенням балансу, а надання Послуг — зменшенням балансу на вартість наданих Послуг.
- 3.13. Отримана від Абонента сума платежу зараховується Підприємством у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):
- 3.13.1. заборгованість за Послуги попередніх розрахункових періодів — починаючи з найбільш

раннього періоду виникнення заборгованості;

3.13.2. зобов'язання з оплати обладнання;

3.13.3. на оплату поточних нарахувань за Послуги;

3.13.4. зобов'язання з оплати матеріалів та сервісних послуг;

3.13.5. пеня та штрафні санкції, нараховані відповідно до Договору та законодавства України;

3.13.6. авансовий платіж на майбутні розрахункові періоди.

3.13.7. Якщо Абонент у платіжному документі зазначив призначення платежу, Підприємство зараховує кошти відповідно до такого призначення.

3.14. У разі надання Послуг на умовах попередньої (авансової) оплати Абонент для безперервного отримання Послуг вносить плату відповідно до обраного тарифу (тарифного плану) до початку відповідного розрахункового періоду, якщо інше не передбачено Договором або умовами відповідного тарифу (тарифного плану).

3.15. У разі надання Послуг на умовах попередньої (авансової) оплати плата за Послуги відповідно до обраного тарифу (тарифного плану) списується з Особового рахунку Абонента в повному обсязі в перший день розрахункового періоду, якщо інше не передбачено Договором або умовами відповідного тарифу (тарифного плану).

3.16. У разі недостатності коштів на Особовому рахунку Абонента на початок розрахункового періоду для оплати Послуг, що надаються на умовах попередньої (авансової) оплати, відповідно до обраного тарифу (тарифного плану), а також Додаткових послуг у разі їх замовлення, надання відповідних електронних комунікаційних послуг може бути скорочено у випадках та порядку, передбачених законодавством України, Договором та розділом 4 цих Правил.

3.17. У разі наявності заборгованості Абонента з оплати електронних комунікаційних послуг, що надаються на умовах післяплати, понад один розрахунковий період Підприємство має право скоротити перелік електронних комунікаційних послуг у випадках та порядку, передбачених законодавством України, Договором та розділом 4 цих Правил.

3.18. Для електронних комунікаційних послуг, що надаються на умовах попередньої оплати, граничний ліміт не застосовується. У разі надання електронних комунікаційних послуг на умовах післяплати наявність або відсутність граничного ліміту та його розмір визначаються Договором.

3.19. Інформування Абонента про суму, необхідну для оплати Послуг, а також про стан Особового рахунку здійснюється принаймні одним із доступних способів: через Особистий кабінет, застосунок, шляхом направлення повідомлення на Контактну електронну адресу Абонента, через Viber, СМС або в інший спосіб, передбачений Договором, цими Правилами чи законодавством України. Відповідна інформація також надається за зверненням Абонента.

3.20. Неотримання Абонентом повідомлення про необхідну суму до сплати та/або стан Особового рахунку не звільняє Абонента від обов'язку своєчасно оплачувати Послуги відповідно до Договору, тарифу (тарифного плану) та цих Правил.

3.21. Оплачуючи Послуги, Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними на дату оплати тарифами (тарифними планами), характеристиками замовлених Послуг.

Оплата Послуг не обмежує права Абонента на зміну тарифу (тарифного плану), відмову від окремих Послуг або припинення Договору у випадках та порядку, передбачених законодавством України, Договором та цими Правилами.

3.22. Підприємство повертає Абоненту невикористані або безпідставно списані кошти на підставі звернення Абонента у разі:

1) ненадання замовлених Послуг з вини Підприємства, якщо Підприємство не доведе відсутності своєї вини;

2) відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг, які він не отримав;

3) припинення (розірвання, закінчення строку дії) Договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;

4) надання Послуг, які Абонент не замовляв;

5) безпідставного списання коштів, у тому числі внаслідок помилкових нарахувань або збоїв Білінгу;

6) в інших випадках, передбачених законодавством України та Договором.

Повернення коштів у випадках, передбачених підпунктами 1, 2, 4–6 цього пункту, здійснюється у строк, що не перевищує 30 календарних днів з дня отримання Підприємством відповідного звернення Абонента.

У разі припинення Договору Підприємство повертає Абоненту невикористані кошти за умови отримання

від Абонента інформації з банківськими реквізитами для повернення у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення Договору. За відсутності таких реквізитів Підприємство повідомляє Абонента про необхідність їх надання у порядку, встановленому законодавством України.

Для ідентифікації Абонента та/або відповідного платежу Підприємство має право запитати відомості та/або документи, необхідні для такої ідентифікації, у тому числі документ, що підтверджує здійснення відповідного платежу (квитанцію, платіжну інструкцію або інший розрахунковий документ).

3.23. Припинення надання Послуг та/або припинення Договору не звільняє Абонента від обов'язку оплатити Послуги, фактично надані Підприємством до дати припинення їх надання та/або припинення Договору.

3.24. Абонент має право на несплату абонентної плати та плати за ненадані електронні комунікаційні послуги за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та/або технічних засобів електронних комунікацій, що призвело до скорочення переліку електронних комунікаційних послуг, у разі порушення Підприємством граничних строків усунення пошкодження, яке виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Підприємством відповідної заяви Абонента (усної чи письмової), у випадках та порядку, передбачених статтею 125 Закону України «Про електронні комунікації» та Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

4. СКОРОЧЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ ТА ТИМЧАСОВЕ ОБМЕЖЕННЯ ЇХ НАДАННЯ

4.1. Абонент має право ініціювати тимчасове призупинення надання електронних комунікаційних послуг на загальний строк до 90 календарних днів протягом календарного року на умовах, визначених цими Правилами та Договором.

4.2. Для поновлення надання тимчасово призупинених Послуг на Особовому рахунку Абонента має бути наявна сума коштів, достатня для оплати відповідних Послуг за тарифом (тарифним планом), що застосовується на момент поновлення, якщо інше не передбачено Договором.

4.3. Тимчасове призупинення не застосовується до Договорів, якими передбачено розстрочення (відстрочення) оплати вартості обладнання, протягом строку виконання Абонентом відповідних зобов'язань, якщо інше не передбачено таким Договором.

4.4. Тимчасове призупинення надання Послуг встановлюється з моменту закінчення поточного оплаченого періоду надання відповідних Послуг Абоненту.

4.5. Строк тимчасового призупинення визначається Абонентом у заяві в межах максимального строку, встановленого пунктом 4.1 цих Правил. Абонент має право змінити строк тимчасового призупинення шляхом подання відповідної заяви до закінчення встановленого строку призупинення, за умови що загальна тривалість такого призупинення не перевищує 90 календарних днів протягом календарного року.

4.6. Порядок звернення Абонента щодо тимчасового призупинення та дострокового поновлення надання відповідних послуг, у тому числі способи подання такого звернення та ідентифікації Абонента, визначається Договором та цими Правилами. Звернення щодо тимчасового призупинення подається в порядку, передбаченому пунктом 4.7 цих Правил. Дострокове поновлення надання тимчасово призупинених Послуг здійснюється за зверненням Абонента в порядку, передбаченому Договором та цими Правилами.

4.7. Звернення Абонента щодо тимчасового призупинення подається в такому порядку:

4.7.1. Абонент – фізична особа:

- шляхом особистого звернення до Центру обслуговування абонентів не менше ніж за один день до закінчення поточного оплаченого періоду з пред'явленням документа, що посвідчує особу;
- шляхом звернення до Кол-центру не менше ніж за один день до закінчення поточного оплаченого періоду після ідентифікації Абонента у встановленому Підприємством порядку.

4.7.2. Абонент – суб'єкт господарювання подає Підприємству через Центр обслуговування абонентів, надсилає поштовим відправленням або електронною поштою відповідну заяву, підписану керівником чи іншою уповноваженою особою та скріплену печаткою (за наявності). Заява подається Підприємству не менше ніж за 10 календарних днів до початку розрахункового періоду, з якого здійснюватиметься тимчасове призупинення.

4.7.3. Для дострокового поновлення надання тимчасово призупинених Послуг Абонент звертається до Підприємства в порядку, передбаченому пунктом 5.7 цих Правил.

4.8. Протягом строку тимчасового призупинення плата за призупинені послуги не нараховується та не списується з Особового рахунку Абонента. Авансовий платіж зберігається на Особовому рахунку Абонента та використовується для оплати послуг після поновлення їх надання.

4.9. З урахуванням положень пункту 4.10 цих Правил протягом строку тимчасового призупинення за

Абонентом зберігається тариф (тарифний план), що застосовувався до нього на момент призупинення. Після поновлення надання цих послуг Абонент продовжує ними користуватися за таким тарифом (тарифним планом) без необхідності його повторного обрання чи підключення.

4.10. У разі якщо протягом строку тимчасового призупинення дія відповідного тарифу (тарифного плану) була припинена або його умови були змінені Підприємством для відповідної категорії Абонентів у встановленому законодавством порядку, після поновлення надання Послуг застосовуються відповідно тариф (тарифний план), визначений Підприємством замість припиненого, або змінені умови тарифу (тарифного плану), про що Абонент повідомляється в порядку та строки, передбачені законодавством України, Договором і пунктом 8.5 цих Правил.

4.11. Крім тимчасового призупинення, передбаченого пунктами 4.1 – 4.10 цих Правил, Абонент має право ініціювати скорочення переліку окремих видів електронних комунікаційних послуг у порядку та на умовах, передбачених законодавством України, Договором та цими Правилами.

4.12. Скорочення переліку окремих видів електронних комунікаційних послуг за ініціативою Абонента здійснюється Підприємством на строк, зазначений у заяві Абонента, але не більш як на один рік. Такий строк може бути змінений за окремою заявою Абонента.

4.13. Заява Абонента про скорочення переліку електронних комунікаційних послуг подається в письмовій формі, у тому числі електронній, або в інший спосіб, передбачений Договором.

4.14. Скорочений за заявою Абонента перелік електронних комунікаційних послуг оплачується за окремими тарифами (цінами), установленими Підприємством відповідно до чинних тарифів (тарифних планів).

4.15. Під час скорочення переліку електронних комунікаційних послуг забезпечується технічна можливість поновлення їх надання Абоненту.

4.16. Скорочення переліку Послуг, тимчасове призупинення надання Послуг або припинення отримання окремої Послуги за заявою Абонента не впливає на виконання самостійних зобов'язань Абонента, які не залежать від фактичного надання Послуг, зокрема зобов'язань щодо оплати вартості обладнання, придбаного на умовах розстрочення (відстрочення) платежу. Такі зобов'язання виконуються у строки та на умовах, передбачених відповідним договором.

4.17. У разі користування Абонентом Послугами на умовах акційної пропозиції, програми лояльності або інших спеціальних умов, якими прямо передбачено обов'язок безперервного користування Послугами протягом визначеного строку як умову застосування акційного тарифу, знижки чи іншої пільги, скорочення переліку Послуг за заявою Абонента може мати наслідком припинення застосування відповідних акційних або спеціальних умов у випадках та порядку, прямо передбачених Договором та/або умовами відповідної акційної пропозиції (програми лояльності).

4.18. Підприємство має право з власної ініціативи скоротити перелік електронних комунікаційних послуг виключно у випадках та порядку, передбачених законодавством України, у разі:

4.18.1. наявності заборгованості з оплати електронних комунікаційних послуг, що надаються на умовах післяплати, понад один розрахунковий період або закінчення коштів за передплачені електронні комунікаційні послуги;

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

4.18.3. виникнення обставин непереборної сили, надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Підприємством, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану;

4.18.4. виявлення та фіксації порушень Абонентом вимог щодо користування електронними комунікаційними послугами та мережею у випадках, коли відповідно до законодавства такі порушення є підставою для скорочення переліку електронних комунікаційних послуг;

4.18.5. встановлення факту розсилання Абонентом спаму – у випадках, порядку та на строк, передбачені законодавством України та Договором;

4.18.6. в інших випадках, прямо передбачених законодавством України.

4.19. У разі проведення планових капітальних, профілактичних, ремонтних або інших робіт з ініціативи Підприємства, виконання яких призведе до скорочення переліку Послуг більш як на одну добу, Підприємство повідомляє Абонентів про проведення таких робіт та орієнтовні строки поновлення надання Послуг не пізніше ніж за три календарних дні до початку їх виконання. В інших випадках інформування здійснюється у порядку та строки, передбачені законодавством України. Після завершення таких робіт надання Послуг поновлюється без додаткового звернення Абонента.

- 4.20. Скорочення переліку електронних комунікаційних послуг з ініціативи Підприємства здійснюється до усунення причин, що призвели до такого скорочення.
- 4.21. У випадках, передбачених законодавством України, Підприємство повідомляє Абонента про скорочення переліку Послуг із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання Послуг у порядку та строки, встановлені законодавством України, Договором та цими Правилами.
- 4.22. За час, протягом якого електронні комунікаційні послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено Договором. У випадках скорочення переліку Послуг, для яких законодавством передбачено ненарахування абонентної плати, така плата не нараховується.
- 4.23. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг можуть здійснюватися Підприємством у випадках та порядку, передбачених законодавством України, зокрема:
- 4.23.1. в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану — у випадках, визначених законодавством України та/або за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра відповідно до Закону України «Про електронні комунікації»;
- 4.23.2. у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж відповідно до законодавства України;
- 4.23.3. в умовах надзвичайного або воєнного стану – за розпорядженнями Національного центру оперативно-технічного управління електронними комунікаційними мережами України.
- 4.24. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг здійснюється Підприємством у межах, протягом строку та в порядку, визначених законодавством України.
- 4.25. У випадках тимчасового обмеження, передбачених пунктом 4.23.1 цих Правил, Підприємство невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту настання відповідних підстав, інформує Абонентів про застосування обмежень у наданні електронних комунікаційних послуг, підстави їх застосування, а також про можливе зниження якості електронних комунікаційних послуг, зумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом, крім випадків відсутності можливості здійснити таке інформування. В інших випадках повідомлення Абонентів здійснюється у порядку та строки, передбачені законодавством України.

5. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 5.1. Поновлення надання електронних комунікаційних послуг здійснюється після припинення або усунення обставин, що стали підставою для скорочення переліку цих послуг, тимчасового призупинення чи обмеження їх надання, у порядку, передбаченому законодавством України, Договором та цими Правилами.
- 5.2. У разі скорочення переліку електронних комунікаційних послуг у зв'язку із закінченням коштів за передплачені електронні комунікаційні послуги надання відповідних послуг поновлюється автоматично після надходження на Особовий рахунок Абонента суми коштів, достатньої для оплати відповідних послуг відповідно до умов Договору та обраного тарифу (тарифного плану).
- Якщо після надходження достатньої суми коштів на Особовий рахунок автоматичне поновлення надання електронних комунікаційних послуг не відбулося, Абонент має право звернутися до Підприємства для їх поновлення.
- 5.3. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати електронних комунікаційних послуг, надання яких було скорочено, Підприємство відновлює їх надання протягом однієї години, а у разі відсутності такої можливості — у строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості.
- Для прискорення відновлення надання електронних комунікаційних послуг Абонент може повідомити Підприємство про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.
- 5.4. Після закінчення строку скорочення переліку електронних комунікаційних послуг, зазначеного у заяві Абонента, Підприємство поновлює їх надання без додаткового звернення Абонента.
- До закінчення зазначеного у заяві строку Абонент має право подати заяву про зміну строку скорочення в межах максимального строку, встановленого законодавством, або ініціювати дострокове поновлення надання електронних комунікаційних послуг.
- 5.5. Після закінчення строку тимчасового призупинення надання Послуг Підприємство поновлює їх

надання без додаткового звернення Абонента. Одночасно з поновленням надання Послуг здійснюється автоматичне списання авансового платежу з Особового рахунку Абонента відповідно до чинного на момент поновлення тарифу (тарифного плану) Абонента.

5.6. У разі скорочення переліку Послуг у зв'язку з порушенням Абонентом вимог щодо користування електронними комунікаційними мережами та/або Послугами, надання таких Послуг поновлюється після припинення відповідного порушення та усунення причин, що стали підставою для скорочення, за умови виконання інших вимог, прямо передбачених законодавством України та Договором.

5.7. У випадках, коли поновлення надання Послуг відповідно до цих Правил або Договору здійснюється за зверненням Абонента, таке звернення може бути подане:

5.7.1. Абонентом – фізичною особою:

- шляхом особистого звернення до Центру обслуговування абонентів з наданням інформації та/або документів, необхідних для ідентифікації Абонента;

- шляхом звернення до Кол-центру після ідентифікації Абонента у встановленому Підприємством порядку.

5.7.2. Абонентом – суб'єктом господарювання – шляхом подання Підприємству через Центр обслуговування абонентів, надсилання поштовим відправленням або електронною поштою відповідної заяви, підписаної керівником чи іншою уповноваженою особою та скріпленої печаткою (за наявності), у порядку, передбаченому Договором.

5.8. За відновлення надання електронних комунікаційних послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

6. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

6.1. Договір про надання послуг може бути достроково розірваний кожною зі Сторін у випадках, передбачених Договором, цими Правилами, Законом України «Про електронні комунікації» та в інших випадках, визначених законодавством України.

6.2. Абонент має право у будь-який час ініціювати розірвання Договору в порядку, визначеному цими Правилами та Договором. Підприємство має право ініціювати припинення надання Послуг та/або розірвання Договору у випадках та порядку, передбачених законодавством України та цими Правилами.

6.3. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, в тому числі дострокове, здійснюється за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Підприємством заяви, якщо більший строк у заяві не зазначено.

6.4. У разі зміни умов Договору Абонент має право на його розірвання у випадках та порядку, передбачених законодавством України. У передбачених законодавством випадках таке розірвання здійснюється без додаткових витрат для Абонента.

6.5. Істотне порушення Підприємством умов Договору в частині надання електронних комунікаційних послуг та/або недотримання рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг, що надаються на його підставі, є підставою для застосування кінцевим користувачем засобів правового захисту відповідно до законодавства, включаючи право на безкоштовне дострокове розірвання Договору.

6.6. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання електронних комунікаційних послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою Підприємства у разі:

6.6.1. непогашення заборгованості з оплати електронних комунікаційних послуг, що надаються на умовах післяплати, у строк, зазначений у повідомленні (попередженні), надісланому Абоненту;

6.6.2. зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення Абонентом вимог, визначених підпунктами 3–6 та абзацом другим підпункту 10 пункту 70 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 року № 761;

6.6.3. повторне розсилання Абонентом спаму після застосування до нього скорочення переліку електронних комунікаційних послуг у зв'язку із встановленим фактом розсилання ним спаму – у випадках, порядку та на умовах, передбачених законодавством України та Договором;

6.6.4. порушення Абонентом умов Договору про надання електронних комунікаційних послуг за умови попередження Абонента не менш як за десять робочих днів, якщо Абонент не усуне порушення у визначений Договором строк. Вимога щодо попередження не застосовується у випадках, коли дії Абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі Підприємства або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших кінцевих користувачів;

6.6.5. припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг (припинення діяльності у сфері електронних комунікацій або часткове припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг або певного їх виду або на певній території, відповідно до чинного законодавства)

з попередженням регуляторного органу і кінцевих користувачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання електронних комунікаційних послуг;

6.6.6. в інших випадках, коли припинення надання електронних комунікаційних послуг та/або розірвання Договору за ініціативою Підприємства прямо передбачено законодавством України.

6.7. Абонент може ініціювати припинення дії Договору шляхом подання заяви до Підприємства особисто до Центру обслуговування абонентів або шляхом направлення письмової заяви поштою. Заява фізичної особи та фізичної особи – підприємця підписується Абонентом особисто, а заява юридичної особи – керівником або іншою уповноваженою особою. Припинення дії Договору не звільняє Абонента від обов'язку сплатити заборгованість, що виникла до припинення його дії.

6.8. У разі встановлення факту надання Абонентом завідомо недостовірних відомостей або документів, які мають істотне значення для укладення або виконання Договору, Підприємство має право вимагати їх уточнення та/або вжити інших заходів, передбачених законодавством України. Припинення надання електронних комунікаційних послуг та/або розірвання Договору з цієї підстави допускається лише у випадках та порядку, прямо передбачених законодавством України. Розірвання Договору не звільняє Сторони від виконання зобов'язань, що виникли під час його дії.

6.9. Положення цього розділу щодо спеціальних прав кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг застосовуються до електронних комунікаційних послуг.

6.10. У разі припинення надання Послуг із застосуванням кінцевого (термінального) обладнання, наданого Підприємством Абоненту в користування на час дії Договору, порядок і строки повернення такого обладнання визначаються відповідним договором, актом приймання-передачі обладнання та/або умовами його надання в користування з дотриманням вимог законодавства України.

Якщо строк повернення обладнання не визначений зазначеними документами, Абонент зобов'язаний повернути його Підприємству протягом 10 календарних днів із дня припинення відповідної Послуги або Договору.

6.11. **Зміна постачальника послуги доступу до мережі Інтернет**

6.11.1. У разі зміни Абонентом постачальника послуги доступу до мережі Інтернет Підприємство до та під час такої зміни надає Абоненту інформацію про її умови та на вимогу Абонента забезпечує безперервність надання Послуги, крім випадків, коли це технічно неможливо.

6.11.2. Підприємство продовжує надавати Послугу відповідно до умов Договору до дня фактичного отримання Абонентом послуги від нового постачальника. Перерва в отриманні послуги доступу до мережі Інтернет не повинна перевищувати одного робочого дня, крім випадків, коли це технічно неможливо.

6.11.3. Повернення невикористаних коштів за передплачені Послуги здійснюється за запитом Абонента в порядку, установленому пунктом 3.22 цих Правил.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Відповідальність Підприємства за функціонування електронної комунікаційної мережі та надання електронних комунікаційних послуг визначається в межах зони відповідальності Підприємства до точки закінчення електронної комунікаційної мережі (точки демаркації), визначеної цими Правилами. Частина Абонентської лінії, що знаходиться після точки демаркації, а також кінцеве (термінальне) обладнання Абонента не входять до зони відповідальності Підприємства, крім випадків, передбачених законодавством України та/або Договором.

Діагностика та усунення пошкоджень абонентської лінії, розташованої після точки демаркації, можуть виконуватися Підприємством за замовленням Абонента та оплачуються відповідно до Прейскуранта, крім випадків, коли пошкодження виникло з вини Підприємства.

7.2. **Підприємство не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх неналежну якість у випадках:**

7.2.1. пошкодження частини Абонентської лінії, що знаходиться після точки демаркації, або кінцевого (термінального) обладнання Абонента (модема, комп'ютера тощо);

7.2.2. невідповідності технічних характеристик частини Абонентської лінії, що знаходиться після точки демаркації, вимогам Підприємства або самостійного виконання Абонентом робіт із підключення такої лінії, якщо така невідповідність або самостійне виконання робіт стало причиною ненадання чи неналежної якості Послуги;

7.2.3. несанкціонованого втручання Абонента в роботу електронної комунікаційної мережі, якщо таке втручання стало причиною ненадання чи неналежної якості Послуги, а також викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних або станційних споруд, що використовуються Підприємством, у випадках, передбачених частиною другою статті 125 Закону України «Про електронні комунікації».

7.3. У разі ненадання або неналежного надання електронних комунікаційних послуг Підприємство несе майнову відповідальність перед кінцевим користувачем у випадках та порядку, передбачених статтею 125 Закону України «Про електронні комунікації».

7.4. Для реалізації права на відшкодування Абонент подає заяву із зазначенням суті порушення, дати та часу його виникнення. Підприємство має право вимагати додаткових документів або відомостей, необхідних для ідентифікації Абонента, підтвердження обставин порушення та здійснення відшкодування.

7.5. Заява, передбачена пунктом 7.4 цих Правил, розглядається Підприємством у строки та порядку, встановлені законодавством України.

7.6. Підприємство не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг, якщо таке невиконання чи неналежне виконання сталося внаслідок обставин непереборної сили, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Підприємством, з вини Абонента, а також внаслідок припинення або обмеження електропостачання об'єктів електронної комунікаційної мережі з причин, що не залежать від Підприємства, за умови відсутності вини Підприємства та з урахуванням вимог законодавства України.

7.7. Відшкодування збитків, майнової та моральної шкоди, здійснення перерахунків та застосування інших засобів правового захисту здійснюються у випадках та порядку, передбачених законодавством України, Договором і цими Правилами. Спори щодо таких вимог можуть вирішуватися у досудовому та/або судовому порядку відповідно до законодавства.

7.8. Спори між Сторонами вирішуються у порядку, передбаченому законодавством України.

Споживачі електронних комунікаційних послуг мають право на позасудове вирішення спорів шляхом звернення до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (НКЕК), відповідно до Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженого постановою НКЕК від 10 квітня 2024 року № 183.

7.9. Подання та розгляд заяв кінцевих користувачів до регуляторного органу та інших органів, а також усунення порушень прав споживачів здійснюються відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», законів України «Про адміністративну процедуру», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та інших нормативно-правових актів, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи.

7.10. При наданні Інтернет:

- Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента Підприємством не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.
- Підприємство зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у межах своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не було розголошено третім особам, які не мають стосунку до обслуговування Абонента.
- Підприємство не відшкодовує Абоненту збитки, заподіяні йому внаслідок використання його Паролів третіми особами, що сталося через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.
- Підприємство не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п. 7.1 цих Правил.
- Абонент самостійно несе відповідальність за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет, а також за дотримання вимог законодавства під час їх використання.
- Підприємство не несе відповідальності за порушення в роботі мережевого кінцевого (термінального) обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента.

7.11. Сторона звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань у разі дії обставин непереборної сили, що відповідають ознакам таких обставин згідно із законодавством України. Інші обставини, зокрема відсутність технічної можливості або зміна технології надання Послуг, можуть бути підставою для зміни або припинення відповідної Послуги лише у випадках та порядку, передбачених законодавством України, Договором та цими Правилами.

7.12. У випадках, зазначених у пункті 7.11 цих Правил, Підприємство інформує Абонента про обставини, що впливають на надання Послуг, та про можливі зміни умов їх надання в порядку, передбаченому законодавством України та пунктом 8.5 цих Правил.

7.13. Підприємство невідкладно після настання пошкодження електронної комунікаційної мережі інформує Абонента про спричинене таким пошкодженням скорочення переліку електронних комунікаційних послуг або зниження до неприпустимих значень показників їх якості, у тому числі в разі

виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, а також про орієнтовні строки усунення пошкодження, якщо є підстави вважати, що його не буде усунено протягом однієї доби.

7.14. За порушення порядку отримання послуг Абонент несе відповідальність згідно з чинним законодавством України та цими Правилами.

7.15. Відповідальність Сторін у разі пошкодження електронної комунікаційної мережі та/або кінцевого (термінального) обладнання визначається з урахуванням таких положень:

7.15.1. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, у тому числі внаслідок використання кінцевого (термінального) обладнання, що сталося з вини Абонента, факт такого пошкодження оформляється актом у письмовій та/або електронній формі. Розмір збитків, завданих Підприємству внаслідок такого пошкодження, визначається відповідно до Типової методики визначення розміру відшкодування збитків, завданих постачальнику електронних комунікаційних послуг внаслідок пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 19 листопада 2025 року № 1500. Витрати Підприємства на усунення пошкодження та інші завдані збитки можуть бути відшкодовані Абонентом добровільно, а у разі недосягнення згоди щодо їх відшкодування — стягуються за рішенням суду відповідно до законодавства України.

7.15.2. У разі неусунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до електронної комунікаційної послуги або знизило до неприпустимих значень показники її якості, протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заявки абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження, а у разі неусунення пошкодження протягом п'яти діб із зафіксованого моменту подання такої заявки Підприємство несе відповідальність згідно із Законом України «Про електронні комунікації».

7.15.3. Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого (термінального) обладнання Абонента, що сталося з вини Підприємства, відшкодовуються Підприємством у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Відносини, не врегульовані цими Правилами, регулюються законодавством України про електронні комунікації та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відповідні правовідносини.

8.2. Ці Правила є невід'ємною частиною Договору. До договорів, укладених до набрання ними чинності, ці Правила застосовуються з урахуванням порядку, визначеного пунктом 8.3 цих Правил та законодавством України.

8.3. Ці Правила застосовуються також до договірних відносин з Абонентами, договори з якими були укладені до набрання чинності цими Правилами. Підприємство повідомляє таких Абонентів про введення в дію цих Правил та зміни умов надання електронних комунікаційних послуг у порядку і строки, передбачені законодавством України та Договором.

У разі незгоди зі зміненими умовами Абонент має право розірвати Договір без додаткових витрат у випадках та строки, передбачені законодавством України. Якщо після набрання чинності цими Правилами належним чином повідомлений Абонент продовжує користуватися Послугами та не скористався правом на припинення Договору, договірні відносини сторін продовжуються на умовах цих Правил у частині, в якій це допускається законодавством України.

8.4. Внесення змін до Правил та умов надання послуг

8.4.1. Підприємство має право вносити зміни та доповнення до цих Правил, у тому числі викладати їх у новій редакції. Зміни та доповнення до Правил оприлюднюються на офіційному вебсайті Підприємства та набирають чинності у порядку та строки, передбачені законодавством України та Договором.

8.4.2. У разі внесення змін, якими змінюються договірні умови надання електронних комунікаційних послуг, Підприємство повідомляє Абонента в порядку, передбаченому пунктами 8.5.1 та 8.5.3 цих Правил. Одночасно Абонент інформується про право розірвати Договір без додаткових витрат, якщо він не погоджується зі зміненими умовами, крім випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь Абонента, не мають негативного впливу на нього або прямо передбачені законодавством України.

8.4.3. У випадках зміни Підприємством тарифів, тарифних планів або інших умов надання Послуг, які відповідно до законодавства надають Абоненту право на розірвання Договору, Абонент також має право безоплатно перейти на інший доступний для підключення тарифний план Підприємства.

8.4.4. Порядок інформування кінцевих користувачів про закінчення акційного періоду користування Послугами, а також про тарифи, які застосовуватимуться після його завершення,

визначається умовами відповідної акції з дотриманням вимог законодавства України.

8.5. Порядок інформування Абонентів

8.5.1. Підприємство інформує Абонентів про зміни Правил, умов надання Послуг, тарифів (тарифних планів), припинення, скорочення переліку або тимчасове обмеження надання Послуг та про інші обставини, що впливають на надання й отримання Послуг, у порядку та строки, передбачені законодавством України, Договором і цими Правилами.

Про зміну договірних умов надання електронних комунікаційних послуг Підприємство повідомляє Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати їх запровадження, якщо інший строк не встановлений законодавством України. Про зміну цін на універсальні послуги Абонент повідомляється не пізніше ніж за 20 календарних днів.

Інформування здійснюється одним або кількома способами, передбаченими пунктом 8.5.3 цих Правил, з урахуванням вимог щодо повідомлення Абонента, якщо законодавством України або спеціальним положенням цих Правил для відповідного випадку не встановлено інший спосіб інформування.

8.5.2. Абонент зобов'язаний забезпечувати актуальність наданих Підприємству контактних даних та повідомляти Підприємство про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених Договором, не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін.

8.5.3. Інформування Абонентів може здійснюватися одним або кількома способами: шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті Підприємства, надсилення SMS, повідомлення на Контактну електронну адресу Абонента, через Особистий кабінет, застосунок, месенджери або інші засоби електронних комунікацій відповідно до контактних даних, наданих Абонентом. Якщо законодавством України або спеціальним положенням цих Правил для відповідного випадку встановлено конкретний спосіб, строк чи зміст повідомлення, інформування здійснюється з дотриманням таких вимог.

8.6. Обробка та захист персональних даних

8.6.1. Для цілей цього пункту положення щодо обробки персональних даних Абонента застосовуються також до персональних даних Клієнта, які обробляються Підприємством у зв'язку із замовленням Послуг, перевіркою технічної можливості, оформленням договірних відносин та підключенням Послуг.

8.6.2. Підприємство здійснює обробку персональних даних Абонента відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про електронні комунікації» та інших актів законодавства України з метою укладення, виконання, зміни та припинення Договору, надання Послуг, здійснення розрахунків, обслуговування Абонента, виконання вимог законодавства та захисту законних прав та інтересів Підприємства й Абонента.

8.6.3. Підприємство обробляє персональні дані Абонента на підставах, визначених законодавством України, зокрема у зв'язку з необхідністю укладення та виконання Договору, виконанням обов'язків Підприємства, встановлених законом, захистом законних інтересів Підприємства або третіх осіб у випадках, передбачених законодавством, а також на підставі згоди Абонента у випадках, коли така згода відповідно до законодавства є необхідною правовою підставою для обробки персональних даних.

8.6.4. Для цілей, визначених цими Правилами та Договором, Підприємство може обробляти персональні дані Абонента, зокрема: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності); реквізити документа, що посвідчує особу; реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності та у випадках, передбачених законодавством або необхідних для оформлення договірних відносин); контактні дані; адресу надання Послуг; відомості, необхідні для здійснення розрахунків; відомості про замовлені та отримані Послуги, тариф (тарифний план), платежі та стан Особового рахунку; технічні та мережеві ідентифікатори й інші дані, обробка яких необхідна для надання Послуг, виконання Договору та вимог законодавства України.

8.6.5. Обробка персональних даних може здійснюватися Підприємством із застосуванням інформаційних (автоматизованих) систем та/або без використання засобів автоматизації. Підприємство забезпечує захист персональних даних від незаконної або несанкціонованої обробки та доступу відповідно до вимог законодавства України.

8.6.6. Підприємство має право передавати персональні дані Абонента третім особам у випадках та обсязі, необхідних для виконання Договору, надання Послуг, здійснення розрахунків, технічного та сервісного обслуговування, функціонування інформаційних систем та Особистого кабінету, доставки повідомлень, ведення претензійно-позовної роботи, а також в інших випадках, передбачених законодавством України.

До таких осіб можуть належати, зокрема, особи, залучені Підприємством до виконання Договору, надання, підключення або технічного обслуговування Послуг, постачальники інформаційних та

програмних сервісів, платіжні установи та інші особи, залучення яких є необхідним для виконання Договору або забезпечення діяльності Підприємства.

Передача персональних даних державним органам, органам місцевого самоврядування, судам, правоохоронним та іншим уповноваженим органам здійснюється виключно на підставах та в порядку, передбачених законодавством України.

8.6.7. Підприємство має право використовувати контактні дані Абонента для направлення повідомлень, безпосередньо пов'язаних з укладенням та виконанням Договору і наданням Послуг, зокрема інформації про стан Особового рахунку, оплату, замовлені Послуги, зміну умов їх надання, зміну тарифів (тарифних планів), профілактичні та аварійні роботи, перерви в наданні Послуг, технічні питання, а також іншої інформації, необхідної для виконання Договору або обов'язків Підприємства, встановлених законодавством. Такі повідомлення направляються у порядку, передбаченому пунктом 8.5 цих Правил.

8.6.8. Надсилання Абоненту рекламних, маркетингових та інших інформаційних повідомлень, які не є необхідними для виконання Договору або виконання Підприємством обов'язків, встановлених законодавством, здійснюється за наявності належної правової підстави відповідно до законодавства України.

У випадках, коли законодавством передбачено право Абонента відмовитися від отримання таких повідомлень, Підприємство забезпечує можливість реалізації такого права у доступний спосіб.

8.6.9. Персональні дані зберігаються Підприємством протягом строку, необхідного для досягнення мети їх обробки, виконання Договору та встановлених законодавством обов'язків Підприємства, а після припинення Договору — протягом строків, установлених законодавством для зберігання відповідної інформації та документів, здійснення бухгалтерського і податкового обліку, захисту прав та законних інтересів Підприємства та вирішення можливих спорів.

Після припинення правових підстав для обробки персональні дані підлягають видаленню або знищенню у порядку, передбаченому законодавством України, якщо інше не встановлено законом.

8.6.10. Абонент має права суб'єкта персональних даних, передбачені статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних», у тому числі право отримувати інформацію про обробку своїх персональних даних, доступ до них, вимагати їх зміни або уточнення у випадках, передбачених законодавством, заперечувати проти обробки та звертатися зі скаргами щодо обробки персональних даних до уповноважених органів або до суду.

8.6.11. Абонент зобов'язаний надавати Підприємству достовірні та актуальні персональні дані, необхідні для виконання Договору, та повідомляти Підприємство про зміну таких даних у порядку, передбаченому Договором та цими Правилами.

8.6.12. Якщо Абонент надає Підприємству персональні дані інших фізичних осіб у зв'язку з укладенням або виконанням Договору, Абонент підтверджує наявність правових підстав для надання таких даних Підприємству та зобов'язується, у випадках, передбачених законодавством, забезпечити належне інформування таких осіб про передачу та обробку їх персональних даних.

8.6.13. Укладаючи Договір, у тому числі шляхом його акцепту в порядку, передбаченому Договором та цими Правилами, Абонент підтверджує, що він ознайомлений з порядком, метою та умовами обробки його персональних даних, визначеними цими Правилами, а також з правами суб'єкта персональних даних, передбаченими Законом України «Про захист персональних даних».

8.6.14. У випадках, коли відповідно до законодавства України правовою підставою для обробки персональних даних є згода суб'єкта персональних даних, акцептуванням Договору Абонент добровільно та поінформовано надає Підприємству згоду на обробку його персональних даних в обсязі та відповідно до цілей їх обробки, визначених Договором і цими Правилами.

8.6.15. Обробка персональних даних, необхідна для укладення та виконання Договору, виконання Підприємством обов'язків, установлених законодавством, або така, що здійснюється на інших передбачених законом підставах, не ставиться в залежність від надання чи відкликання згоди Абонента у випадках, коли законодавством така згода не вимагається.

8.7. Розгляд звернень

8.7.1. Подання, розгляд звернень (скарг) Абонентів та усунення порушень їхніх прав здійснюються відповідно до законодавства України, Договору та цих Правил, а у випадках, передбачених законодавством, — також відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

8.7.2. Абонент має право подати заяву або скаргу щодо надання та отримання електронних комунікаційних послуг безпосередньо Підприємству шляхом направлення письмового або електронного повідомлення за контактними даними, зазначеними на офіційному вебсайті Підприємства, або шляхом звернення до Кол-центру Підприємства, а також має право на розгляд такого звернення та належне

реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства України.

8.7.3. Абонент може звернутися до Підприємства електронною поштою або через Особистий кабінет. Звернення повинно містити інформацію, передбачену законодавством України, необхідну для ідентифікації Абонента та розгляду порушеного ним питання.

8.7.4. У разі звернення до Підприємства по телефону Абонент або Клієнт погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування, підтвердження змісту звернення та захисту прав і законних інтересів сторін.

8.7.5. Залежно від характеру порушеного питання Абонент може звернутися до НКЕК, Держпродспоживслужби, Антимонопольного комітету України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або Уповноваженого із захисту державної мови за контактними даними, розміщеними на офіційних вебсайтах відповідних органів.