

# **ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**

## **про надання електронних комунікаційних послуг**

**Постачальник електронних комунікаційних послуг або Постачальник: ТОВ «НЕТЛАЙН ПЛЮС» ЄДРПОУ 37456873, в особі директора Сініченка Володимира Євгеновича, який діє на підставі Статуту, який включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 3196, керуючись Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (надалі – Правила), Основними вимогами до договору про надання електронних комунікаційних послуг, іншими умовами і правилами та нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій, а також ст. 633 Цивільного кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу фізичних осіб (надалі – Абонент або Споживач), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Оператора, укласти даний Публічний договір №1 про надання електронних комунікаційних послуг (далі - Договір) з метою отримання електронних комунікаційних послуг на наступних умовах.**

### **1. Основні поняття та визначення**

**Публічна оферта (пропозиція)** – пропозиція Постачальника (викладена на Сайті Постачальника), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти Договір на визначених умовах.

**Публічний договір (Договір)** – це Договір, який розміщений на Сайті Постачальника, що регулює взаємні відносини між Постачальником та Абонентом у процесі надання Електронних комунікаційних послуг та згідно з яким Постачальник зобов'язується надавати, за умови наявності Технічної можливості, Електронні комунікаційні послуги та інші пов'язані з ними Додаткові послуги, кожному Абоненту, який до нього звернеться, та встановлює однакові для всіх Абонентів умови надання цих послуг, а Абонент зобов'язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати їхню вартість.

**Абонент** - споживач (фізична особа), що замовляє та отримує Електронні комунікаційні послуги виключно на умовах цього Договору, котрий передбачає підключення Кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до Електронної комунікаційної мережі Постачальника

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який встановлює Постачальник для Абонентів за отримання Електронних комунікаційних послуг.

**Абонентський ввід** - частина Електронної комунікаційної мережі від розподільної коробки Постачальника або від кінцевого лінійно-кабельного пристрою Постачальника у будинку (приміщенні) до точки підключення Кінцевого обладнання.

**Заява про приєднання до Публічного договору (Заява)** – письмовий документ, яким Абонент підтверджує факт прийняття Публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з умовами, та у якому вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, ідентифікаційний номер, адресу місця реєстрації, контактний телефон, паспортні дані, Тарифний план, що ним обирається, Місце надання послуг та, за необхідності, додаткову інформацію.

**Заявка Абонента** - звернення Абонента до представника Постачальника для замовлення Додаткових послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

**Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Правила користування Мережею** – затверджені Постачальником та опубліковані на Сайті Постачальника обов'язкові для Абонента умови користування Мережею при отриманні Електронних комунікаційних послуг.

**Кінцеве обладнання** - обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом, призначене для з'єднання з Мережею Постачальника з метою забезпечення доступу до Електронних комунікаційних послуг (комп'ютер, модем тощо). Кінцеве обладнання повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та/або використання радіочастотного спектра та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах, або реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Початок надання послуг** – дата підключення Кінцевого обладнання Абонента до Мережі, що посвідчується підписанням Абонентом Заяви про приєднання до Публічного договору.

**Мережа** - технологічна система (Електронна комунікаційна мережа) Постачальника, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації, доступ до якої здійснюється з використанням засобів обчислювальної техніки.

**Місце надання послуг** - конкретно зазначена у Заяві адреса, за якою Абонент бажає отримувати Послуги з доступу до Інтернет.

**Постачальник** - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію електронних комунікаційних мереж.

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** - з'єднання (від'єднання) Кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) Мережі.

**Послуга з доступу до Інтернет** - забезпечення можливості роботи Кінцевого обладнання Абонента в Інтернеті .

**Додаткові послуги** – інші послуги та/або роботи, що окремо надаються на платній основі Постачальником (або залученою Постачальником третьою особою) на Заявку Абонента згідно з умовами цього Договору та не є електронних комунікаційними.

**Сторони** – разом Постачальник та Абонент.

**Тарифний план або Тариф** - сукупність технічних та вартісних параметрів Послуг.

**Електронна комунікаційна мережа** - комплекс технічних засобів, електронних комунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між Кінцевим обладнанням.

**Електронна комунікаційна послуга** - продукт діяльності Постачальника, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері електронних комунікацій.

**IP-адреса** - унікальне цифрове зазначення Кінцевого обладнання (комп'ютера, модему тощо), підключеного до Мережі, що надається Постачальником, та є ідентифікатором даного Кінцевого обладнання.

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

**Технічна можливість** – наявність Постачальника доступу до відповідних лінійних споруд, обладнання та інших технічних засобів, необхідних для надання Абоненту Електронних комунікаційних послуг.

**Сайт Постачальника** – офіційна веб-сторінка Постачальника в Інтернет, яка знаходиться за адресою [www.net-line.com.ua](http://www.net-line.com.ua), постійно доступна для ознайомлення, та є основним джерелом інформування Абонентів.

## **2. Предмет Договору**

- 2.1. Відповідно до умов цього Договору, Постачальник на платній основі надає Абоненту замовлені Електронні комунікаційні послуги та Додаткові послуги (надалі - Послуги), за які Абонент своєчасно та у повному обсязі зобов'язується вносити визначену оплату.
- 2.2. Технічне обслуговування та експлуатацію Мережі здійснює ТОВ «Нетлайн плюс», включене до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №3196.
- 2.3. Послуги за цим Договором поділяються на Електронні комунікаційні послуги та Додаткові послуги
- 2.4. Електронними комунікаційними послугами є:
- підключення Кінцевого обладнання до Мережі;
  - послуги з доступу до Інтернет.
- Додатковими послугами є:
- налагодження Кінцевого обладнання ;
  - заміна, ремонт або монтаж (демонтаж) абонентського вводу;
  - перенесення точки підключення Кінцевого обладнання;
  - перевірка технічного стану абонентського вводу;
  - інші послуги, що може надавати Постачальник Абоненту в межах цього Договору.
- 2.5. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації) :
- на офіційному Сайті Постачальника за адресою [www.net-line.com.ua](http://www.net-line.com.ua).
  - у куточках споживачів Абонентських відділів Постачальника.

## **3. Порядок надання та отримання Послуг**

- 3.1. Електронні комунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України.
- 3.2. Умови надання Електронних комунікаційних послуг:
- наявність у Постачальника Технічної можливості для надання Абоненту замовленої Електронної комунікаційної послуги;
  - ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;
  - оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору
  - оплати Абонентом за Електронну комунікаційну послугу за перший місяць користування на розрахунковий рахунок Постачальника;

- оплата Абонентом плати за підключення до Мережі Постачальника за Тарифами встановленими Постачальником.
- 3.3. Для отримання Електронних комунікаційних послуг застосовується Кінцеве обладнання, яке належить або перебуває у користуванні Абонента.
- 3.4. Підключення Кінцевого обладнання до Мережі та надання Додаткових послуг здійснюється за умови їх оплати Абонентом згідно з Тарифами Постачальника, затвердженими відповідно до законодавства.
- 3.5. Підключення Кінцевого обладнання до Мережі здійснюється в робочі дні тижня, як правило, за безпосередньої присутності Абонента у погоджений з ним день і час з 9.00 до 17.00.
- 3.6. Постачальник під час підключення Кінцевого обладнання до Мережі надає Абоненту стандартний пароль для доступу до Мережі. Абонентський ввід та Кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання Послуги доступу до Інтернет.
- 3.7. Факт підключення Кінцевого обладнання до Мережі (початок надання послуг) фіксується технічними можливостями Постачальника та підтверджується Абонентом шляхом підписання Заяви про приєднання до Публічного договору.
- 3.8. Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за умов подання Заяв про приєднання до Публічного Договору по кожному з Місць надання послуг.
- 3.9. Технічний супровід надання Послуг Постачальник здійснює щодня з 9.00. до 17.00:
- платне технічне обслуговування Кінцевого обладнання і локальної мережі Абонента при виході їх з ладу;
  - моніторинг якості комунікацій віддалено чи з виїздом на Місце надання послуг за Заявкою Абонента, при виникненні в нього перебоїв доступу до Мережі;
  - консультації по розвитку інфраструктури мережі Абонента.
- 3.10. Перерви пов'язані з проведенням планових профілактичних, ремонтних чи інших робіт, які здійснюються Постачальником згідно пункту 6.1.4 цього Договору, а також випадки короткочасних перерв тривалістю менше 30 хвилин кожна і загальною тривалістю до однієї доби на місяць, не вважаються перервами в наданні Послуг.
- 3.11. Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання Електронних комунікаційних послуг Постачальник повинен повідомити Абонентів не менше ніж за сім днів до набрання чинності такими змінами, шляхом опублікування даної інформації на офіційному Сайті Постачальника.

3.12. Оперативна взаємодія Сторін протягом дії даного Договору забезпечується представниками технічних служб Постачальника та Абонентом.

#### **4. Порядок і умови оплати**

4.1. Послуги за цим Договором надаються за плату.

4.2. Розміри плати за основні Електронні комунікаційні послуги та Додаткові послуги встановлюються Постачальником самостійно і оприлюднюються шляхом їх опублікування на Сайті Постачальника.

4.3. Вартість Послуг, які надаються Постачальником Абоненту, визначається на підставі Заяви та Заявок Абонента.

4.4. Форма оплати - авансова. Абонент здійснює передоплату Послуг Постачальника, виходячи зі своїх потреб у них, у відповідності з розміром Тарифного плану, обраного Абонентом та зазначеного ним у Заяві, або згідно рахунку, який виставляється Постачальником згідно Заявки Абонента.

4.5. Первинна оплата за Електронні комунікаційні послуги проводиться Абонентом протягом 3-х банківських днів з моменту надання Абонентом Постачальнику підписаної Заяви про приєднання до Публічного Договору (оплата плати за підключення та Абонентської плати за перший місяць),

а в подальшому Абонент здійснює оплату Абонентної плати, згідно обраного Тарифного плану: до 1 (першого) числа кожного поточного місяця або якщо залишок коштів на особистому рахунку менший ніж розмір Абонентної плати. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за своєчасним внесенням необхідних авансових платежів, які повинні мати розмір не менше розміру Абонентної плати згідно обраного Абонентом Тарифного плану. Фактичною датою оплати послуг вважається дата зарахування грошових коштів на розрахунковому рахунку Постачальника.

4.6. При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі "Призначення платежу", в платіжному документі посилатися на номер Заяви про приєднання до Публічного Договору, який присвоюється Постачальником при її поданні. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність вказаних даних та внесених ним платежів.

4.7. Нарахування Абонентської плати за Електронні комунікаційні послуги проводиться з моменту Початку надання послуг (підключення Кінцевого обладнання Абонента до Мережі).

4.8. Оплата Додаткових Послуг Абонентом здійснюється на розрахунковий рахунок Постачальника у вигляді авансу, який здійснюється до початку надання таких Додаткових послуг.

4.9. Постачальник в рахунок Абонентної плати надає Абоненту одну поштову скриньку.

4.10. Сума щомісячної оплати за послуги не зменшується у випадку проведенням планових профілактичних, ремонтних чи інших робіт, які здійснюються Постачальником згідно пункту 6.1.4 цього Договору, а також випадків короткочасних перерв тривалістю менше 30 хвилин кожен і загальна тривалість до однієї доби на місяць. За перевищений час проводиться перерахунок Абонентської плати.

4.11. Послуги надаються лише при оплаті Абонентської плати.

4.12. Усі Додаткові послуги виконуються за окремою домовленістю Сторін та за рахунок Абонента відповідно до Тарифів, встановлених Постачальником на момент надання таких Додаткових послуг.

## **5. Права та обов'язки Абонента**

### 5.1. Абонент має право:

- 1) на вибір виду та кількості Послуг, які надаються Постачальником за цим Договором, з урахуванням Технічної можливості;
- 2) на безоплатне отримання від Постачальника відомостей щодо наданих електронних комунікаційних послуг, у порядку встановленому законодавством, та вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання електронних комунікаційних послуг;
- 3) на своєчасне отримання електронних комунікаційних послуг встановленої якості;
- 4) на пред'явлення представниками Постачальника службового посвідчення;
- 5) на подання Постачальнику Заявки про надання необхідних Додаткових послуг;
- 6) на відмову від Електронних комунікаційних послуг у порядку, визначеному Договором;
- 7) за вимогою повернути від Постачальника невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених Електронних комунікаційних Послуг у випадках і в порядку, визначених законодавством.
- 8) на оскарження неправомірних дій Постачальника згідно із законодавством;
- 9) на відмову від оплати Електронних комунікаційних послуг, які не замовлялися Абонентом;
- 10) Тимчасово, на строк, що не перевищує 12 календарних місяців, припинити отримання Послуг на підставі власної заяви. При цьому таке тимчасове припинення можливе :
  - з 1-го числа місяця наступного за місяцем подачі заяви Абонента, якщо Абонентна плата сплачується 1-го числа за весь календарний місяць наперед;
  - з наступного дня після подачі заяви Абонента, якщо Абонентна плата сплачується не за календарний місяць а за місяць користування.
- 11) не частіше одного разу на один календарний місяць змінити обраний

Тарифний план, завчасно письмово сповістивши Постачальника про своє бажання із зазначенням нового Тарифного плану

12) на несплату Абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) Електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Електронних комунікаційних послуг у разі порушення Постачальником граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Постачальником відповідної заяви (усної чи письмової);

13) на вимогу безоплатно отримувати від Постачальника рахунки за отримані Послуги;

14) дострокове розірвати цей Договір за умови попередження Постачальника не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.

15) на обмеження Постачальником доступу Абонента до окремих видів Електронних комунікаційних послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Постачальника у встановленому законодавством порядку.

16) на відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.

17) переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

18) вимагати безоплатне вилучення Постачальником (повністю або частково) за власною заявою Абонента відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Постачальника.

19) на інші права, що не суперечать чинному законодавству України.

## 5.2. Абонент зобов'язується:

1) не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

2) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж електронних комунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж електронних комунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж електронних комунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Абонентам;

3) не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських вводів ліній для надання Електронних комунікаційних послуг третім особам;

4) виконувати умови цього Договору, у тому числі своєчасно оплачувати замовлені ним електронні комунікаційні послуги у розмірах та в строки, встановлені цим Договором відповідно до законодавства;

5) повідомляти, у тому числі письмово, на запит Постачальника інформацію щодо кінцевого обладнання, яке використовується для отримання електронних



комунікаційних послуг;

6) не перешкоджати виконанню робіт Постачальником, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та Кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуг за Заявкою Абонента та забезпечити доступ технічних служб Постачальника до устаткування для його налагодження чи усунення ушкоджень;

7) не втручатися в роботу Електронної комунікаційної мережі;

8) запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви, включаючи додатки, та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному Сайті Постачальника та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

10) надати Постачальнику діючий e-mail для своєчасного отримання повідомлень про скорочення або припинення надання Послуг.

11) у письмовому вигляді у місячний строк інформувати Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів, вказаних в **Заяві на приєднання до публічного договору**;

12) самостійно слідкувати за своєчасністю внесення Абонентної плати;

13) своєчасно інформувати Постачальника про недоліки у роботі Мережі, які впливають на якість Послуг за цим Договором;

14) не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності;

15) утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

16) надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення цього Договору та надання Послуг, виконувати інші обов'язки відповідно до умов цього Договору та законодавства України.

## **6.Права і обов'язки Постачальника**

### 6.1. Постачальник має право:

1) самостійно установлювати Тарифи на послуги, що надаються Постачальником;

2) не підключати та/або відключати до/від електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також інших випадках, визначених законодавством;

3) на скорочення переліку або припинення надання Електронних комунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та

чинного законодавства України в галузі електронних комунікацій;

4) Проводити профілактичні, ремонтні чи інші роботи електронних комунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Постачальника відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

5) Тимчасово припинити у встановленому законодавством порядку надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 1,00 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги, або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10 днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

6) тимчасово, до виправлення ситуації, відключити Абонента від Мережі при виявленні обставин, описаних п. 7.6. цього Договору;

7) у деяких випадках, для виконання умов Договору, встановити за узгодженням з Абонентом своє устаткування за місцем надання послуг;

8) у разі технічної потреби, без попередження змінити IP-адресу Абонента;

9) проводити акції, умови яких публікуються на офіційному Сайті Постачальника;

10) припинити діяльність з надання Послуг відповідно до законодавства.

11) Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

(а) несплати або несвоечасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг та/або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Постачальника;

(г) отримання письмової заяви звернення Абонента;

(д) проведення Постачальником ремонтних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму.

(є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.

(ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства. Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для

тимчасового припинення.

12) у випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Постачальника, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Персональний кабінет Абонента. При цьому у випадку продовження систематичного нецензурного спілкування та/або образ, погроз зі сторони Абонента на адресу представників Постачальника, Постачальник має право негайно припинити Договір шляхом відповідного повідомлення Абонента про таке припинення.

13) на інші права, передбачені законодавством України.

## 6.2. Постачальник зобов'язаний:

- 1) забезпечувати належну якість Електронних комунікаційних послуг відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій;
- 2) вживати заходів до усунення причин зниження якості Електронних комунікаційних послуг;
- 3) при необхідності направляти своїх працівників, за викликом Абонента та за рахунок Постачальника, для усунення пошкоджень в роботі Мережі, що призвели до припинення надання Послуг, якщо такі виникли не з вини Абонента;
- 4) забезпечувати усунення пошкоджень, які виникли з вини Абонента, в узгоджений з ним термін за умови повної оплати Абонентом вартості ремонтних робіт за Тарифами Постачальника;
- 5) Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством, та направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту.
- 6) надавати Абонентам вичерпну інформацію щодо Електронних комунікаційних послуг та консультаційну підтримку щодо отримання замовлених Електронних комунікаційних послуг;
- 7) інформувати Абонента (на запит Абонента) про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключити до Мережі;
- 8) забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасно інформувати Абонента про їх зміну;
- 9) оприлюднювати зміни вартості Електронних комунікаційних послуг на Сайті Постачальника, що встановлюються самим Постачальником, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення;
- 10) попереджувати Абонента про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та цим Договором, у тому числі у разі несплати заборгованості, письмово або за допомогою електронної пошти чи по телефону;

- 11) присвоїти номер Заяві про приєднання до Публічного Договору, яка подається Абонентом та надати копію даної Заяви Абоненту;
- 12) забезпечувати замовлену Абонентом пропускну здатність Мережі, згідно умовам Тарифного плану, обраного Абонентом;
- 13) мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу Абонента;
- 14) розглядати скарги та заяви Абонентів у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати Абонента про результати розгляду;
- 15) запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви Абонента та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб Сайті Постачальника та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;
- 16) інформувати Абонента, шляхом офіційного оприлюднення на Сайті Постачальника інформації про зміну юридичної чи фактичної адреси та банківських реквізитів Постачальника;
- 17) вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуг, які він отримав чи замовляв.
- 18) інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо споживач не користувався цими Послугами.
- 19) надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій (згідно наказу Адміністрації ДССЗІ України від 28.12.2012р. № 803, зареєстрованого в Мінюсті України 21.01.2013р. № 135/22667), Умов з додержанням вимог Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.
- 20) вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.
- 21) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

## **7. Відповідальність сторін**

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо воно виникло внаслідок

обставин непереборної сили, включаючи, але не обмежуючись: землетрус, повінь, ураган, інші стихійні лиха тощо, воєнні дії, викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд ліній електронних комунікацій, що використовуються Постачальником тощо, а також рішення та дії органів державної влади та місцевого самоврядування, що знаходяться поза контролем Сторін, і якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання даного Договору. Терміни виконання зобов'язань Сторонами за даним Договором переносяться відповідно до часу, протягом якого діяли зазначені обставини.

7.2. Сторони несуть взаємну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором відповідно до його норм, а в частині, що не врегульована цим Договором - відповідно до норм чинного законодавства України.

7.3. Постачальник не контролює і не несе відповідальності за зміст, характер, вірогідність чи призначення інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою через Інтернет з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів в Інтернет. Постачальник не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовлялися чи отримувалися з використанням послуг, передбачених Договором.

7.4. Постачальник не відповідає за якість функціонування окремих сегментів мережі Інтернет, що не входять до складу його Мережі. Зазначена у тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу в мережу Інтернет через Мережу гарантується тільки на ділянці від вузла з'єднання Мережі з магістральними каналами Інтернет до абонентської точки (це пов'язано з розходженнями в інформаційних швидкостях, з якими Інтернет-провайдери, що знаходяться поза контролем Постачальника, забезпечують доступ до Інтернет-ресурсів). При виникненні претензій з боку Абонента, оформлених у письмовому виді і переданих Постачальнику по факсу або особисто протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їхнього виникнення, Постачальником проводяться відповідні виміри і, при необхідності, коригувальні роботи чи надаються докази нормального функціонування Мережі.

7.5. Постачальник не несе відповідальності за погіршення якості Послуг, що відбулося внаслідок збою програмного забезпечення Абонента і/або устаткування Абонента, якщо останнє не знаходиться під прямим керуванням Постачальника. У цьому випадку перерви в одержанні послуги не є перервою в її наданні і підлягає оплаті Абонентом.

7.6. Абонент несе повну матеріальну відповідальність: за втручання в роботу технічних засобів зв'язку і збереження інформації в Мережі чи мережі Інтернет, що безпосередньо чи побічно вплинуло на якість надання послуг іншим користувачам мережі Інтернет; за нанесений збиток майновим чи немайновим правам юридичних чи фізичних осіб, незалежно від того, чи такі дії зроблені Абонентом або третіми особами з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів у мережі Інтернет та послуг, які надавалися за даним Договором; за збереженість устаткування, що належить Постачальнику і встановленого Постачальником за Місцем надання Послуг Абоненту відповідно до п. 6.1.7 Договору. Постачальник не несе відповідальності за пошкодження встановлених Абонентом приладів в наслідок впливу високої напруги, відсутності захисного заземлення, впливу зовнішніх факторів (води, бруду тощо), встановлення приладів у забруднених приміщеннях, експлуатації при зависокій температурі, а також внаслідок впливу природних явищ (блискавки тощо).

7.7. Постачальник забезпечує відповідний захист персональної інформації про Абонента та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

7.8. Абонент, за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань за цим Договором, сплачує Постачальнику пеню в розмірі облікової ставки НБУ, яка діяла в період, за який стягується пеня.

7.9. Постачальник несе майнову відповідальність за невиконання зобов'язань за цим Договором відповідно до ст. 125 Закону України «Про електронні комунікації».

## **8. Розгляд звернень Абонентів та порядок вирішення суперечок**

8.1. Постачальник проводить прийом Абонентів з питань надання Електронних комунікаційних послуг.

8.2. Абонент має право подавати Постачальнику заяви, скарги з питань надання та отримання Електронних комунікаційних послуг.

8.3. Заява Абонента може бути подана в усній формі до технічної служби Постачальника або в Абонентський відділ Постачальника.

8.4. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань Заява викладається Абонентом письмовій формі.

8.5. Заяви Абонентів розглядаються Постачальником у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

8.6. Постачальник приймає рішення за Заявою Абонента у строки, передбачені чинним законодавством України.

- 8.7. За результатами розгляду письмової Заяви Абонентів надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи Постачальника.
- 8.8. Усі суперечки і розбіжності, що виникають за Договором, по можливості вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.
- 8.9. У випадку неможливості досягнення згоди між Сторонами, суперечка вирішується в судовому порядку.

## 9. Строк дії та зміна умов Договору

9.1. Цей Договір є підставою для появи публічно-правових взаємовідносин Постачальника з усіма без винятку Абонентами, які підпадають під цю категорію (згідно з умовами цього Договору).

9.2. Цей Договір набуває чинності з **01 серпня 2023 року** для усіх Абонентів, які перебувають на цю дату в договірних стосунках із Постачальником з надання послуг доступу до мережі Інтернет.

9.3. Після набрання чинності цього Договору усі інші договори, що були укладені між Абонентом та Постачальником щодо надання послуг доступу до мережі Інтернет, втрачають чинність.

9.4. Для Споживачів, які замовляють отримання Електронних комунікаційних послуг Постачальника після дати вказаної в пункті 9.2 цього Договору, Договір набуває чинності з дати подачі Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору.

9.5. Цей Договір діє до моменту його припинення однією із Сторін у встановленому цим Договором або законодавством порядку. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Постачальника зміни, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації):

- на офіційному Сайті Постачальника (постійно доступний для ознайомлення);
- у куточках споживачів Абонентських відділів Постачальника (постійно доступний для ознайомлення);

9.6. Згідно ч.2 ст. 642 Цивільного кодексу України оплата Абонентом Електронних комунікаційних послуг Постачальника є прийняттям Абонентом Публічної пропозиції Постачальника про укладення / зміну цього Договору.

9.7 про приєднання до Публічного договору є невід'ємною частиною цього Договору з моменту її підписання Абонентом та реєстрації Постачальником.

9.8. Постачальник має право достроково припинити дію цього Договору, повідомивши про це Абонента не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів письмово.

9.9. Абонент має право достроково припинити дію цього, повідомивши про це не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів Постачальника рекомендованим листом з повідомленням про вручення адресату чи передачею письмової заяви уповноваженому представнику Постачальника і дотримуючись своїх зобов'язань за Договором до моменту фактичного припинення надання Послуг.

9.10. Договір автоматично припиняє свою дію для кожного окремого Абонента у випадку, якщо даний Абонент протягом трьох календарних місяців не здійснював оплату Абонентної плати за Договором. Відновлення надання Послуг даному Абоненту можливе лише після повторної подачі Заяви про приєднання до Публічного договору.

9.11. Цей Договір достроково припиняє дію у разі виключення з реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг, про що Постачальник не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору повідомляє Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника.

9.12. Сторони погодилися, що призупинення надання Електронних комунікаційних послуг Абоненту з причин несплати, несвоєчасної або неповної оплати Абонентом наданих йому послуг, Додаткових послуг, або авансового платежу є попередженням Постачальника Абонентові про можливе розірвання Договору.

9.13. Абонент повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як Персональні дані, буде внесена до комп'ютерної бази даних Постачальника. Підписавши Заяву про приєднання до Публічного договору Абонент вважається таким, що повідомлений про свої права згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних Постачальника. Абонент погоджується з тим, що надає Постачальнику право використовувати свої Персональні дані та погоджується з тим, що ця інформація може бути передана без письмового повідомлення Абонента третім особам для:

- обліку Абонентів, наданих їм послуг, а також розрахунків з Абонентами; розсилання Абонентам рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, листів з анкетами, пропозицій, рекламних матеріалів, тощо;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їх думки щодо якості надання Електронних комунікаційних послуг та Додаткових послуг;
- проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.



9.14. Абонент надає згоду Постачальнику на відступлення ним права вимоги третім особам щодо заборгованості за надання Абонентові Електронних комунікаційних послуг та Додаткових послуг без письмового повідомлення Абонента.

## **10. Реквізити Постачальника:**

**ТОВ «Нетлайн Плюс»**

Юридична адреса: Львівська обл., місто Миколаїв, ВУЛИЦЯ ІВАНА МАЗЕПИ,

будинок 21А

ЄДРПОУ 37456873

р/р UA27 305299 00000 26008001004851

МФО 305299

Телефон 067-34-00-728

Офіційний веб-сайт: [www.net-line.com.ua](http://www.net-line.com.ua)

E-mail: netlineplus.ua@gmail.com

**Адреса пункту прийому абонентів:** Львівська обл., м.Миколаїв, вул. Івана Мазепи 21а