

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання послуг аудіовізуальних сервісів

Товариство з обмеженою відповідальністю «НАШНЕТ» (надалі за текстом – «Оператор»), яке діє на підставі Договору про надання послуг цифрового телебачення IPTV № IPTV/0517/1 від 17 травня 2017 року, укладеного з Товариством з обмеженою відповідальністю «КОНСОЛІДОВАНА ТЕЛЕВІЗІЙНА МЕРЕЖА» (надалі – «Провайдер аудіовізуальних сервісів»), опубліковує даний Публічний договір про надання послуг аудіовізуальних сервісів (далі по тексту «Договір»), що є публічним договором – офертою (пропозицією) на адресу фізичних осіб.

Договір встановлює права та обов'язки Сторін, порядок та умови його укладення, порядок та умови підключення, доступу, надання та користування послугами аудіовізуальних сервісів, які надаються ТОВ «КОНСОЛІДОВАНА ТЕЛЕВІЗІЙНА МЕРЕЖА», порядок розрахунків і платежів, питання захисту персональних даних Абонентів, порядок обмеження та припинення надання послуг, порядок припинення дії Договору, відповідальність Сторін тощо, а також всі інші взаємовідносини між Оператором, Провайдером аудіовізуальних сервісів та Абонентом, що не врегульовані законодавством.

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

### ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

**Пакет телепрограм** – сукупність програм організацій мовлення, доступ до яких як до цілісного медіа-сервісу надається Провайдером аудіовізуальних сервісів Абонентам на підставі цього Договору.

Інші терміни, що вказані в цьому Договорі з великої літери, застосовуються в значенні, визначеному в Правилах надання та отримання Електронних комунікаційних послуг ТОВ «НАШНЕТ» (далі – «Правила»), Законах України «Про електронні комунікації», «Про медіа», «Про телебачення та радіомовлення» та Правилах надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025р., за винятком визначення «Послуги», що наведене в пункті 1.1. цього Договору.

### 1. ПРЕДМЕТ І МЕТА ДОГОВОРУ

**1.1.** Товариство з обмеженою відповідальністю «КОНСОЛІДОВАНА ТЕЛЕВІЗІЙНА МЕРЕЖА», що зареєстроване в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2616, (ліцензії серія НР №1161-п від 14 січня 2013 року, серія НР №00544-п від 24 січня 2017 року, видані Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення), надає Абонентові послуги аудіовізуальних сервісів шляхом передачі даних по Електронній комунікаційній мережі Оператора, виключно для Абонентів, що отримують електронні комунікаційні послуги за договором з Оператором, а саме: доступ до телеканалів для можливості перегляду телепрограм у межах замовленого та оплаченого ним на підставі цього Договору Пакету телепрограм та інші послуги, що можуть надаватись в межах цього Договору, інформація про які розміщена на Офіційному сайті Оператора (надалі за текстом – «Послуги»).

**1.2.** Укладення Оператором цього Договору з Абонентами здійснюється відповідно до Договору про надання послуг цифрового телебачення IPTV № IPTV/0517/1 від 17 травня 2017 року між ТОВ «НАШНЕТ» та ТОВ «КОНСОЛІДОВАНА ТЕЛЕВІЗІЙНА МЕРЕЖА».

**1.3.** Абонент зобов'язується оплачувати такі Послуги шляхом перерахування грошових коштів на рахунок Оператора, який приймає платежі і в подальшому перераховує їх на рахунок Провайдера аудіовізуальних сервісів згідно з тарифами, окремо узгодженими між Оператором та Провайдером аудіовізуальних сервісів.

**1.4.** Повний перелік Послуг, надання яких можливо в рамках даного Договору, їх характеристики, порядок надання й вартість, визначені в діючих Тарифах (Тарифних планах)/Пакетах Телепрограм, що є невід'ємними частинами даного Договору. Ознайомитись з Тарифами (Тарифними планами)/Пакетами Телепрограм і Правилами та одержати додаткову інформацію можна на Офіційному сайті Оператора, в уповноважених представників Оператора, в Чат-боті, у Центрі обслуговування Абонентів та у Колл-центрі.

**1.5.** Кількість і перелік телепрограм у кожному Пакеті телепрограм та кількість Пакетів телепрограм визначається Провайдером аудіовізуальних сервісів. Абонент має право замовити один або декілька запропонованих Пакетів телепрограм.

## **2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ**

**2.1.** Послуги надаються Абоненту на підставі Договору, в тому числі електронного, та Правил, розміщених на Офіційному сайті Оператора, що є основними документами, які встановлюють та регулюють правовідносини між Оператором / Провайдером аудіовізуальних сервісів та Абонентом.

**2.2.** Для укладання Договору Абонент надає Оператору Заяву про приєднання, в якій вказує Місце надання Послуг та власні контакти, будь-яким чином: через канали зв'язку на Офіційному сайті Оператора, телефоном, через партнерські канали зв'язку, через інші авторизовані сервіси залучення клієнтів тощо.

**2.3.** Підключення до Послуг можливе лише за наявності наступних умов:

- Укладення Абонентом з Оператором Публічного Договору про надання Електронних комунікаційних послуг;

- Підключення обладнання Абонента до Електронної комунікаційної мережі Оператора;
- Укладення Абонентом цього Договору;
- Використання для отримання Послуг налаштованого обладнання та програмного забезпечення Абонента;
- Надання Абонентом необхідних для укладення Договору документів, передбачених Договором, Правилами та іншими актами законодавства;
- Замовлення Абонентом Послуг;
- Оплата Абонентом Послуг.

**2.4.** За відсутності умов для підключення та надання Послуг Оператор інформує Абонента про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Оператором або Абонентом для їх створення. У разі неможливості підключення обладнання Абонента до Електронної комунікаційної мережі Оператора Договір вважається таким, що не набрав чинності.

**2.5.** Абонент самостійно обирає один з діючих на момент укладення Договору Тарифів (Тарифних планів), Пакетів телепрограм, кількість та перелік Додаткових послуг та пакетів, якими він буде в подальшому користуватись, згідно з встановленими Тарифами (Тарифними планами), які діють на момент підписання Договору, під час здійснення робіт з підключення Оператором шляхом вибору відповідних опцій в Особистому кабінеті Абонента або іншими способами, визначеними Оператором.

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

**2.6.1.** обов'язково:

- плата за Тарифом (Тарифним планом);

**2.6.2.** у разі необхідності та відповідного бажання Абонента:

- оплата придбання або отримання в оренду додаткового обладнання;
- Додаткові послуги та пакети.

**2.7.** Перший платіж за Послуги Абонент зобов'язаний здійснити протягом одного календарного дня з дня підписання Заяви про приєднання (включно) шляхом перерахування грошових коштів на відповідний рахунок Оператора.

**2.8.** У разі неоплати згідно до обраного Тарифу (Тарифного плану) протягом 10 (десяти) календарних днів після здійснення Абонентом процедури реєстрації (перереєстрації), Оператор має право вважати Договір таким, що не набув чинності, про що повідомляє Абонента.

**2.9.** Надання Послуг Абоненту розпочинається після виконання Абонентом умов надання Послуг.

**2.10.** Початок надання Послуг оформлюється акцептом з боку Абонента Договору та зарахуванням Абонентної плати на Особовий рахунок Абонента.

**2.11.** У разі відмови Абонента від підключення Провайдер аудіовізуальних сервісів повертає Оператору, а Оператор, у свою чергу, на підставі отриманого від Абонента відповідного письмового обґрунтованого звернення, засвідченого особистим підписом Абонента, з вказівкою повних реквізитів повертає сплачені кошти Абоненту шляхом перерахування на рахунок Абонента в будь-якому банку – резиденті України. Після цього Договір вважається розірваним.

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

**2.13.** Під час підключення до Послуг Оператор надає Абонентові доступ до Особистого кабінету Абонента на Офіційному сайті Оператора.

**2.14.** Під час підключення Абонент надає Оператору Заяву про приєднання до цього Договору за встановленою формою, яка є невід'ємною частиною цього Договору.

**2.14.1.** Заява про приєднання заповнюється у письмовій формі і подається Оператору в Центрі обслуговування Абонентів або співробітнику Оператора під час безпосереднього виконання робіт з підключення обладнання для надання Послуг.

**2.14.2.** Заява про приєднання може бути підписана за допомогою застосунку Дія за його наявності. У такому випадку Абонент повинен:

- 1) звернувшись до Колл-центру, отримати код;
- 2) активувати код на Офіційному сайті Оператора;
- 3) поділитись копією паспорта громадянина України або закордонного паспорта громадянина України та підписати Заяву про приєднання за допомогою застосунку Дія.

**2.15.** У разі виникнення необхідності в додатковому обладнанні для можливості отримання замовлених Абонентом Послуг, ці питання вирішуються в порядку та на умовах, визначених в Правилах та/або на Офіційному сайті Оператора.

**2.16.** У разі неможливості проведення підключення з обставин, незалежних від Оператора та/або Провайдера аудіовізуальних сервісів (відмова Абонента, відсутність Абонента, недопуск Оператора до приміщення тощо), Договір вважається таким, що втратив чинність.

**2.17.** Подання Абонентом Заяви про приєднання згідно умов цього Договору є підтвердженням безсумнівної та добровільної згоди Абонента на укладення Договору.

**2.18.** Якість та інші технічні параметри Послуг визначаються цим Договором та законодавством у сфері електронних комунікацій та телерадіомовлення.

### **3. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ**

**3.1.** Одиницею вартісного обліку спожитих Послуг в Білінгу є гривня.

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

**3.3.** Оператор здійснює облік наданих Абоненту Послуг та платежів Абонента, веде загальний баланс для всіх видів послуг, що надаються Абоненту, на Особовому рахунку в обліковій системі Оператора на сайті Оператора.

**3.4.** Сторони приймають авансовий порядок оплати Послуг.

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

**3.6.** Вартість наданих Послуг залежить від вартості відповідного Тарифу (Тарифного плану) та Додаткових послуг та пакетів.

**3.7.** Абонент для отримання Послуг сплачує Оператору, який приймає платежі і в подальшому перераховує їх на рахунок Провайдера аудіовізуальних сервісів згідно з тарифами, окремо узгодженими між Оператором та Провайдером аудіовізуальних сервісів, наступні платежі:

**3.7.1.** Щомісячний платіж, передбачений обраним Тарифом (Тарифним планом), авансом на наступний Період надання Послуги;

**3.7.2.** Одноразові платежі для оплати та активації замовлених Послуг, в тому числі пов'язані з погашенням заборгованості.

**3.8.** Оплата за Послуги, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до Тарифів (Тарифних планів), чинних у розрахунковому періоді, з урахуванням всіх податків та зборів.

**3.9.** Оператор в односторонньому порядку встановлює та змінює Тарифи (Тарифні плани) на Послуги, а також визначає правила тарифікації, про що повідомляє Абонента в порядку, визначеному цим Договором.

**3.10.** Звітним (розрахунковим) періодом вважається календарний місяць.

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

**3.12.** Абонент повинен слідкувати за станом свого Особового рахунку та своєчасно вносити кошти в якості Абонентної плати. Поточний стан свого Особового рахунку Абонент може контролювати наступними способами: в Особистому кабінеті, шляхом звернення до Колл-центру, до Центру обслуговування Абонентів чи за електронною поштою Оператора. Особистий кабінет залишається активним навіть у випадку призупинення надання Послуг, в тому числі Електронних комунікаційних послуг, що надаються Оператором, за виключенням випадків відсутності технічної можливості (пошкодження мережі, відсутність електропостачання тощо).

**3.13.** У разі від'ємного залишку на Особовому рахунку Абонента Оператор має право без попередження і на власний розсуд обмежувати обсяги і технічні параметри Послуг або припиняти надання Послуг, а також

розірвати Договір у встановлений у ньому строк за непогашення заборгованості Абонента.

**3.14.** Перед здійсненням чергової оплати Послуг, Додаткових послуг та пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг, Додаткових послуг та пакетів Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними Тарифами (Тарифними планами), характеристиками та переліком послуг, що входять до їх складу, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Оператором на умовах, які встановлені Оператором та є чинними на момент оплати.

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

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

**3.17.** Списання Регулярних платежів здійснюється у наступному порядку:

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

- сума коштів на Особовому рахунку Абонента більше або дорівнює межі відключення – здійснюється списання коштів за поточний день і Послуги продовжують надаватися;
- сума коштів на Особовому рахунку Абонента менше межі відключення – списання коштів не здійснюється, надання Послуг призупиняється.

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

**3.18.** Оплата може бути здійснена наступними способами:

- через банківські установи;
- через Особистий кабінет за допомогою платіжних карток VISA, MasterCard або платіжних систем;
- через термінали самообслуговування, перелік яких розміщується на Офіційному сайті Оператора.

Оператор може визначати інші, не заборонені законодавством України, способи оплати за Послуги.

**3.19.** Межа відключення встановлюється у розмірі 1,00 грн., проте Абонент може самостійно змінювати розмір межі відключення в Особистому кабінеті в рамках «кредиту довіри», що визначається програмою лояльності, умови якої зазначені на Офіційному сайті Оператора.

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

#### **4. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**4.1.** Обмеження та припинення надання Послуг може відбуватися за ініціативою як Провайдера аудіовізуальних сервісів або Оператора, так і Абонента. У період тимчасового припинення надання Послуг Оператор зберігає Особовий рахунок Абонента та можливість поновлення надання Послуги.

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

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

- досягнення на Особовому рахунку Абонента межі відключення, визначеної Договором;
- порушення Абонентом зобов'язань за цим Договором;
- надання Абонентом Послуг третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Провайдером аудіовізуальних сервісів або Оператором;
- в разі не попередження Абонентом Оператора про зміну інформації, зазначеної в Заяві про приєднання до цього Договору;
- у разі порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг;

- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

**4.4.** Оператор або Провайдер аудіовізуальних сервісів мають право тимчасово припинити надання Послуги для здійснення планового Технічного обслуговування. Оператор не менше ніж за 10 (десять) робочих днів у спосіб, визначений Договором або Правилами, інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуг. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуг з цієї причини не має перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну Оператор, за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає на Особовий рахунок Абонента кошти, нараховані за надання Послуг за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

**4.5.** Припинення Оператором надання усіх чи певних видів Послуг здійснюється на підставі заяви Абонента відповідно до умов Договору на строк, зазначений у заяві, але не більш як на один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою Абонента. Заява Абонента про скорочення переліку Послуг або припинення надання усіх чи певних видів Послуг подається в письмовій, в тому числі електронній, формі або в іншій формі, передбаченій умовами Договору. Абонент може самостійно припинити надання Послуг в Особистому кабінеті відповідно до технічних можливостей, встановлених Оператором та/або Провайдером аудіовізуальних сервісів. Скорочення переліку Послуг за заявою Абонента оплачується за окремо встановленими тарифами.

## **5. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**5.1.** Абонент може самостійно поновити надання йому Послуг, обмежених через заборгованість, за наявності коштів на своєму Особовому рахунку наступними способами:

- самостійно у Особистому кабінеті Абонента (поновлення Послуг відбудеться в поточний календарний день або в день, вибраний Абонентом).
- звернувшись особисто до Центру обслуговування Абонентів не менше ніж за 1 (один) календарний день до дати зміни;
- зателефонувавши до Колл-центру;
- звернувшись до Онлайн-чату / Чат-боту.

**5.2.** Оператор відновлює надання Послуг, обмежених або тимчасово припинених через заборгованість, протягом 1 (однієї) години, а у разі відсутності можливості – у строк, що не перевищує двох робочих днів. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Оператора про суму сплачених коштів, місце і дату оплати, надавши скріншот або фото розрахункового документу.

## **6. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

**6.1.** Договір втрачає чинність у таких випадках:

- відмови Абонента від Послуг в порядку, встановленому Договором;
- в разі припинення дії Публічного Договору про надання Електронних комунікаційних послуг, укладеного між Абонентом та Оператором;
- відмови Оператора у подальшому наданні послуг Абоненту в порядку, встановленому Договором;
- закінчення строку дії Договору;
- після спливу 30 (тридцяти) календарних днів з моменту припинення надання Послуг, якщо Абонент за цей час не сплатив заборгованість;
- порушення Абонентом чинного законодавства України при використанні Послуг;
- виявлення Оператором або Провайдером аудіовізуальних сервісів факту, що Абонент надав недостовірні відомості або документи про себе.
- в разі припинення дії Договору про надання послуг цифрового телебачення IPTV № IPTV/0517/1 від 17.05.2017 року, укладеного між Оператором Провайдером аудіовізуальних сервісів.

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

**6.3.** Оператор має право припинити надання Послуг та розірвати цей Договір в односторонньому порядку шляхом направлення письмового повідомлення Абоненту за адресою, зазначеною в Заяві про приєднання, без відшкодування Абоненту будь-яких компенсацій чи повернення йому невикористаних грошових коштів, у випадку вчинення Абонентом дій, направлених на забезпечення неправомірного доступу до Послуг (перегляду телепрограм) особам, які не являються Абонентами згідно цього Договору, чи іншого порушення Абонентом вимог, визначених цим Договором.

**6.4.** Припинення надання Послуг може здійснюватися Оператором або Провайдером аудіовізуальних сервісів за їх ініціативою у разі припинення діяльності з надання Послуг з попередженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг

поштового зв'язку, і Абонентів не пізніше ніж за три місяці до планового припинення.

## **7. ПРАВА, ОBOB'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

7.2. Після акцепту Договору та до моменту фактичного початку надання Послуг Абоненту Оператор звільняється від будь-якої відповідальності за ненадання Послуг. Права Абонента та обов'язки Оператора щодо надання Послуг виникають лише після підключення обладнання Абонента до обладнання Оператора та зарахування Абонентної плати на Особовий рахунок.

7.3. Права, обов'язки та відповідальність Абонента:

7.3.1. Абонент має право на самостійний вибір Тарифу (Тарифного плану) з числа запропонованих, зміну Тарифу (Тарифного плану), відмову від Послуг шляхом вибору в Особистому кабінеті Абонента та іншими способами, передбаченими цим Договором.

7.3.2. Абонент має право на несплату абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) електронних комунікаційних мереж, що призвело до зупинення (скорочення переліку) надання Послуг, у разі порушення Оператором/Провайдером аудіовізуальних сервісів контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), за умови, що такі пошкодження (аварії) виникли не з вини Абонента.

7.3.3. Абонент має право на своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості та отримання від Оператора відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому чинним законодавством України.

7.3.4. Абонент має право на оскарження неправомірних дій Оператора або Провайдера аудіовізуальних послуг згідно з чинним законодавством України.

7.3.5. Абонент має право на реалізацію інших прав відповідно до чинного законодавства України.

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

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

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

7.3.9. Абонент зобов'язаний повідомляти Оператора про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у Договорі.

7.3.10. Абонент зобов'язаний використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності.

7.3.11. Абонент зобов'язаний не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

7.3.12. Абонент зобов'язаний не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Абонентам, не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особами, не здійснювати підробку (дублювання) електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання та/або його перепрограмування, утримувати в справному стані кінцеве обладнання та абонентську лінію в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

7.3.13. Якщо Абонент пошкодить обладнання Оператора у зв'язку з самовільним виконанням робіт по ремонту або заміні такого обладнання, а також, якщо пошкодження обладнання Оператора спричинила відсутність заземлення кінцевого обладнання Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки Оператору.

7.3.14. Абонент зобов'язаний повідомляти, в тому числі письмово, на запит Оператора про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

7.3.15. Абонент зобов'язаний терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі за телефоном (044) 585-11-10 чи по e-mail: support@nashnet.ua.

7.3.16. Будь-які дії Абонента, в т.ч. пов'язані з комерційним використанням Абонентом Послуг за згодою Провайдера аудіовізуальних сервісів та Оператора, повинні повністю відповідати вимогам чинного законодавства України.

7.3.17. У разі несвоечасної оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється, виходячи з вартості неоплачених Послуг у розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який нараховується пеня.

7.3.18. Абонент не має права використовувати Послуги для запису телепрограм та/або їх окремих частин, а також використовувати Послуги з метою публічного показу (показу телепрограм з допомогою технічних засобів

в місці, відкритому для вільного відвідування), а також для створення умов та/або надання доступу до телепрограм третім особам.

7.3.19. При отриманні Послуг Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, в тому числі використовуючи технічну можливість телеприймача: встановлення «Батьківського контролю» і т.п. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.

#### 7.4. Права, обов'язки та відповідальність Оператора:

7.4.1. Оператор зобов'язаний забезпечувати доступ Абонента до програм універсальної програмної послуги, визначених чинним законодавством України, та включити такі програми до всіх пакетів телепрограм в усіх Тарифах (Тарифних планах)/Пакетів телепрограм.

7.4.2. Оператор зобов'язаний інформувати Абонента про перелік сертифікованого обладнання, яке можна використовувати для отримання Послуг за цим Договором.

7.4.3. Оператор зобов'язаний попереджати Абонента про скорочення переліку телевізійних програм в Тарифах (Тарифних планах)/Пакетах телепрограм, зупинення або припинення надання Послуг, відключення кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

7.4.4. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть ніякої відповідальності за прямі або непрямі збитки, в тому числі за упущену вигоду чи моральну шкоду, пов'язані з використанням Послуг або неможливістю користуватися Послугами незалежно від того, чи мав змогу Оператор або Провайдер аудіовізуальних сервісів передбачити можливість настання таких наслідків та запобігти їм.

7.4.5. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

- пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання Абонента (телевізійного приймача, маршрутизатора, комп'ютера тощо), а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються Абонентом та/або третіми особами без отримання згоди на їх використання Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України;

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

- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі.

7.4.6. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть відповідальності:

- за зміст інформації, що передається за допомогою Електронної комунікаційної мережі;

- за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій;

- за якість Послуг і перерву в їх наданні у випадках:

- перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Оператор та/або Провайдер аудіовізуальних сервісів не мають змоги впливати;

- порушень процесу або умов надання вказаних Послуг у разі виникнення аварійних чи інших непередбачених ситуацій.

7.4.7. Оператор зобов'язаний забезпечувати усунення пошкоджень в роботі Електронної комунікаційної мережі по заявках Абонента, які виникли не з вини Абонента та знаходяться в межах відповідальності Оператора, за рахунок Оператора протягом однієї доби з часу надходження заявки.

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

7.4.8. Провайдер аудіовізуальних сервісів та Оператор не відшкодовують збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів доступу третіми особами через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів доступу. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів доступу.

7.4.9. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони їх відповідальності.

7.4.10. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшвидше сповістити про це Оператора. Оператор в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента.

7.4.11. Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів звільняються від повного або часткового виконання

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

**7.4.12.** Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Оператор та Провайдер аудіовізуальних сервісів не несуть відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до Електронної комунікаційної мережі Оператора і знаходяться поза контролем Оператора та/або Провайдера аудіовізуальних сервісів (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік тощо) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Оператора та/або Провайдера аудіовізуальних сервісів.

**7.4.13.** У разі виявлення факту порушення Абонентом вимог п.7.3.11, 7.3.12, 7.3.13 цього Договору Оператор складає Акт про порушення правил надання та отримання послуг за встановленою Оператором формою у письмовому та/або електронному вигляді, що підписується уповноваженими особами Оператора, і в якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів Оператор видає копію Акта у паперовому та/або електронному вигляді.

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

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

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

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

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

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

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

## **9. ЗБИРАННЯ, ОБРОБКА ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

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

**9.2.** Абонент та інші особи, яких стосуються правовідносини за цим Договором, фактом надання Оператору своїх даних надають повну та безумовну згоду на збирання, обробку та інші дії зі своїми персональними даними для цілей, визначених у п. 9.3. Договору, а також підтверджують те, що вони є повідомленими про внесення їх

персональних даних до бази персональних даних Оператора «Контрагенти», а також повідомлені про права суб'єкта персональних даних, які визначені законодавством України.

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

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

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

**9.6.** Оператор забезпечує захист персональних даних Абонента або інших осіб, яких стосуються правовідносини за цим Договором. Доступ до персональних даних є обмеженим і здійснюється у відповідності до законодавства та внутрішніх організаційно-розпорядчих документів Оператора.

**9.7.** Абонент, надавши свої персональні дані Оператору:

**9.7.1.** Засвідчує свою згоду:

- виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цим Договором та отримувати Послуги та Додаткові послуги та пакети на умовах цього Договору;
- на можливу зміну Оператором під час дії договірних відносин Тарифів (Тарифних планів);
- отримувати повідомлення, у тому числі електронні та SMS-повідомлення про замовлені та отримані Послуги (вид, тривалість, вартість, стан Особового рахунку), зміни у них, пропозиції нових та Додаткових послуг, проведення профілактичних робіт, аварії та іншого змісту.

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

- ведення обліку Абонентів, Послуг та Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;
- здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;
- проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами;
- підготовка та надання відповідної інформації на запит правоохоронних та інших державних органів у випадках та в порядку, що передбачені чинним законодавством України.

## **10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

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

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

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

**10.4.** Оператор може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, повідомивши Абонента за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання цього Договору за електронною адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору, або в Особистому кабінеті.

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

**10.6.** Абонент має право розірвати Договір без додаткових витрат після надсилання Оператором повідомлення

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

**10.7.** Абонент повідомляє Оператора про розірвання Договору, який укладено в письмовій формі, у зв'язку зі зміною його умов у письмовій формі або в іншій формі, яка забезпечує належне підтвердження особи Абонента і відповідає умовам Договору та вимогам чинного законодавства України.

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

**10.9.** Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії дозвільних документів Оператора або Провайдера аудіовізуальних сервісів на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій, телебачення та радіомовлення.

## **11. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

**11.1.** Офіційні повідомлення для Абонентів, у тому числі перелік Послуг та Тарифи (Тарифні плани), затверджуються Оператором, є невід'ємною частиною цього Договору та публікуються на Офіційному сайті Оператора.

**11.2.** Оператор має право в односторонньому порядку вносити зміни (доповнення) до цього Договору, Правил, Тарифів (Тарифних планів) (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, Тарифи (Тарифні плани), вартість Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг), змінювати перелік телепрограм у Пакеті телепрограм, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Тарифи (Тарифні плани), які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

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

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

- електронною поштою за контактною електронною адресою;
- розміщенням інформації в Центрах обслуговування Абонентів;
- надсиланням повідомлення в Особистий кабінет Абонента;
- шляхом надсилання йому повідомлення на контактний телефонний номер;
- в засобах масової інформації тощо.

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

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

## **12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

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

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

**12.3.** Інші відносини Сторін, не врегульовані цим Договором, регулюються Правилами, з якими Абонент ознайомлений, погоджується та зобов'язується їх виконувати в повному обсязі. Укладаючи цей Договір,

Абонент своїм підписом/акцептуванням Договору підтверджує, що він ознайомлений з положеннями Закону України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025р., та Правилами надання та отримання Електронних комунікаційних послуг Оператора, а також з усією інформацією, передбаченою законодавством на час укладення Договору щодо Послуг та діяльності Провайдера аудіовізуальних сервісів і Оператора.

**12.4.** З пропозиціями по покращенню надання Послуг та з усіх неузгоджених Договором або Правилами питань, Абоненти можуть звертатися за роз'ясненнями до Оператора, який вивчає та узагальнює пропозиції і вносить зміни до умов чинного Договору.

**12.5.** Розгляд звернень Абонентів до Оператора здійснюється відповідно до чинного законодавства.

**12.6.** Абонент може звернутися до Оператора електронною поштою за адресою: [info@nashnet.ua](mailto:info@nashnet.ua).

**12.7.** Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

**12.7.1.** Офіційні повідомлення Провайдера аудіовізуальних сервісів та/або Оператора Абонентам здійснюються шляхом розсилання повідомлень електронною поштою за адресою, яку вказано у Заяві про приєднання, та/або в Особистий кабінет, а також шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Оператора. При цьому повідомлення, що надсилаються Провайдером аудіовізуальних сервісів та/або Оператором електронною поштою та/або в Особистий кабінет, не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась.

**12.7.2.** Повідомлення та відповіді Абонента Оператору та/або Провайдеру аудіовізуальних сервісів здійснюються електронною поштою на електронні адреси, вказані на Офіційному сайті Оператора, а також у Особистому кабінеті.

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

**12.9.** Абонент має право звернутись до Центру обслуговування Абонентів, адреса та графік роботи якого зазначені на Офіційному сайті Оператора.

**12.10.** Відомості щодо Товариства з обмеженою відповідальністю «НАШНЕТ»:

**12.10.1.** Зареєстроване в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2616.

**12.10.2.** Юридична та поштова адреса: 02232, м. Київ, проспект Червоної Калини (попередня назва – проспект Маяковського Володимира), буд.73-А.

**12.10.3.** Контактні телефони: (044) 585-11-11, (044) 585-11-10.

**12.10.4.** Код за ЄДРПОУ 36100735.

**12.10.5.** п/р UA83305299000026002026219779 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

**12.10.6.** ПН 361007326528, Свідоцтво платника ПДВ 100150699.

**12.10.7.** E-mail: [info@nashnet.ua](mailto:info@nashnet.ua).

**12.10.8.** Офіційний сайт Оператора: [www.nashnet.ua](http://www.nashnet.ua).

**12.11.** Відомості щодо Товариства з обмеженою відповідальністю «КОНСОЛІДОВАНА ТЕЛЕВІЗІЙНА МЕРЕЖА»:

**12.11.1.** Зареєстроване в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2616.

**12.11.2.** Юридична та поштова адреса: 01135, м. Київ, вул. Золотоустівська, 50, Н.П. №108.

**12.11.3.** Контактні телефони: (044) 359-00-00.

**12.11.4.** Код за ЄДРПОУ 38124805.

**12.11.5.** Офіційний сайт Провайдера аудіовізуальних сервісів : <http://ctvnet.com.ua/>

**12.11.6.** ліцензії серія НР №1161-п від 14 січня 2013 року, серія НР №00544-п від 24 січня 2017 року