

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання Електронних комунікаційних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «НАШНЕТ», надалі за текстом – «Оператор», опублікує даний Публічний договір про надання Електронних комунікаційних послуг (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 та користування Електронними комунікаційними послугами, які надаються ТОВ «НАШНЕТ», порядок розрахунків і платежів, питання захисту персональних даних Абонентів, порядок призупинення та припинення надання Послуг, порядок припинення дії Договору, відповідальність Сторін тощо, а також всі інші взаємовідносини між Оператором та Абонентом, що не врегульовані законодавством.

Порядок та умови надання Послуг визначаються цим Договором та Правилами надання та отримання Електронних комунікаційних послуг ТОВ «НАШНЕТ» (далі по тексту – «Правила»), що є невід'ємною частиною цього Договору.

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 (батьки (усиновлювачі, піклувальники) Абонента, власники приміщення, в якому підключається (підключене) кінцеве обладнання тощо).

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

1. ПРЕДМЕТ І МЕТА ДОГОВОРУ

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «НАШНЕТ», що зареєстроване в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2616, надає Абонентові послуги з цілодобового доступу до мережі Інтернет, надалі за текстом – «Послуги». Повний перелік Послуг, надання яких можливо в рамках даного Договору, їх характеристики, порядок надання й вартість визначені в діючих Тарифах (Тарифних планах) Оператора і Правилах, що є невід'ємними частинами даного Договору. Ознайомитись з Тарифами (Тарифними планами) 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.

2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

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

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

2.3. Для укладання Договору Абонент надає Оператору Заяву про приєднання, в якій вказує Місце надання Послуги 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.

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

- Місце надання Послуги повинно знаходитись в зоні покриття Мережі Оператора;
- Наявність технічної можливості забезпечення доступу до Мережі Оператора в зазначених Абонентом місцях;
- Відповідність кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Договором та/або Правилами;

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

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

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

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

2.7.1. обов'язково:

- плата за Тарифом (Тарифним планом);

2.7.2. у разі необхідності та відповідного бажання Абонента:

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

2.8. Першу оплату має бути сплачено Абонентом протягом одного календарного дня з моменту фактичного підключення до Мережі Оператора шляхом перерахування грошових коштів на відповідний рахунок Оператора.

2.9. У разі недержання плати 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.

2.10. Додатково можуть надаватись наступні послуги:

- надання Абоненту додаткового кабелю та іншого обладнання;
- встановлення у разі необхідності мережевого адаптеру;
- здійснення процедури конфігурування підключення до Мережі Оператора стандартними засобами операційної системи, встановленої на комп'ютерному обладнанні Абонента;
- встановлення програмного забезпечення на комп'ютерне обладнання Абонента;
- налагодження додаткового обладнання Абонента (маршрутизатори, бездротові точки доступу, тощо);
- надання статичної IP-адреси за умови, якщо вона не входить до Тарифу (Тарифного плану).

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

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

2.13. Під час підключення до Послуги Оператор надає Абонентові:

- IP-адресу за протоколом DHCP (кількість встановлюється згідно існуючих Тарифів (Тарифних планів), зазначених на Офіційному сайті Оператора), яка є ідентифікатором кінцевого обладнання Абонента в Мережі Оператора;
- 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 необхідності Оператор може продати або надати в оренду Абоненту обладнання для можливості отримання замовлених Абонентом Послуг, про що складається відповідний акт. Порядок та умови придбання або надання в оренду обладнання, умови його використання, підключення та вартість робіт по підключенню визначаються Оператором і зазначаються в Правилах та/або на Офіційному сайті Оператора.

2.16. У разі неможливості проведення підключення з обставин, незалежних від Оператора (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. Оператор, з технічних причин, у випадку зміни топології мережі, з метою забезпечення стабільності та безпеки мережі та з інших причин має право змінювати параметри надання Послуг, IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку Інтернет.

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

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

3. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

3.1. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня.

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

3.3. 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.

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

3.5. Кожен Тариф (Тарифний план) складається з параметрів:

- розміру Абонентної плати, що включає трафік, який може бути спожитий протягом розрахункового періоду користування ресурсами Мережі Оператора;
- заявленої швидкості доступу до Мережі Оператора.

3.6. Абонент сплачує платіж, передбачений обраним Тарифом (Тарифним планом), авансом на наступний Період надання Послуги.

3.7. 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.

3.8. При внесенні плати за користування Послугами Оператора 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.

3.9. 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 Оператором, за виключенням випадків відсутності технічної можливості (пошкодження мережі, відсутність електропостачання тощо).

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

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

3.12. 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 в 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.

3.13. 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.

3.14. 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 надаватись;
- сума коштів на Особовому рахунку Абонента менше межі відключення – списання коштів не здійснюється, надання Послуг призупиняється.

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

3.15. Порядок списання платежів за додаткові послуги:

3.15.1. Платіж за послуги з надання додаткової або статичної IP-адреси списується з Особового рахунку Абонента щодня у розмірі, що розраховується шляхом ділення розміру Регулярного платежу на кількість днів у поточному місяці.

3.15.2. Списання платежу за послуги з надання додаткової або статичної IP-адреси здійснюється незалежно від стану Особового рахунку Абонента та припинення надання інших Послуг за Договором.

3.16. 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.

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

3.18. 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.

3.18.1. Абонент має право відмовитись від додаткової послуги надання статичної IP-адреси за умови, якщо вона не входить до Тарифу (Тарифного плану), не раніше ніж після закінчення оплаченого поточного звітного періоду (календарного місяця).

4. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. Обмеження та припинення надання Послуг може відбуватися за ініціативою як 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 договірних зобов'язань та/або Правил;

- надання Абонентом Послуг третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Оператором;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- встановлення факту розсилання Абонентом Спаму;
- у зв'язку з DDOS, DOS-атаками третіх осіб, направлених на кінцеве обладнання Абонента.

4.4. Оператор може тимчасово обмежити обсяг Послуг або припинити надання Послуг із одночасним надсиланням повідомлення Абоненту у випадках:

- виявлення несанкціонованого втручання Абонента або з використанням його мережевих реквізитів дій, які є небезпечними для функціонування Мережі Оператора;
- Абонент розповсюджує в мережі віруси або інші небажані компоненти, вчинює дії, спрямовані на отримання конфіденційної інформації або інформації з спеціальним доступом;
- якщо Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
- якщо Абонент здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку.

4.5. Оператор має 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 Послуги. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуги 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 Послуги за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

4.6. Припинення надання Оператором 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. Скорочення переліку Послуг за заявою Абонента оплачується за окремими тарифами, встановленими Оператором.

5. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

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

- 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.

5.3. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.4.3. та п.4.4. Договору (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Оператор може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Оператор приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

6. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

6.1. Договір втрачає чинність у таких випадках:

- відмови Абонента від Послуг в порядку, встановленому Договором;
- відмови Оператора у подальшому наданні Послуг Абоненту в порядку, встановленому Договором;

- закінчення строку дії Договору;
- після спливу 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту припинення надання Послуги, якщо Абонент за цей час не сплатив заборгованість;
- порушення Абонентом чинного законодавства України при використанні Послуг (в тому числі порушення Абонентом особисто або з використанням його мережевих реквізитів), виконання дій, які є небезпечними для функціонування мережі Інтернет;
- виявлення Оператором факту, що Абонент надав недостовірні відомості або документи про себе.

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

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

7.2. Після акцепту Договору та до моменту фактичного початку надання Послуг Абоненту 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. Відповідальність Абонента:

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

7.3.2. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням Послуг. При цьому Оператор не надає ніяких гарантій, явних або неявних, і не несе жодної відповідальності за якість будь-яких товарів, інформації або послуг, що отримуються за допомогою Послуг або Мережі Оператора. Абонент одноособово несе відповідальність за оцінку точності, повноти й придатності всіх думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості і функцій товарів, які він отримує через Послуги або Мережу Оператора взагалі.

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

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

7.3.5. 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.

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

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

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

7.4. Відповідальність Оператора:

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

7.4.2. Оператор не несе ніякої відповідальності за часткове або повне пошкодження кабелю, обладнання тощо, яке знаходиться поза межею відповідальності Оператора. Межа відповідальності Оператора закінчується на місці входу кабелю до приміщення Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від точки входу кабелю до приміщення Абонента та закінчується обладнанням Абонента включно.

7.4.3. Оператор не несе 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 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;
- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб в роботу Електронної комунікаційної мережі, пошкодження Електронної комунікаційної мережі третіми особами;
- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі.

7.4.4. Оператор зобов'язаний усунути пошкодження 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. У разі не усунення пошкодження Електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви Абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад п'ять діб – Оператор сплачує Абоненту штраф у розмірі 25 відсотків добової Абонентної плати за кожну добу перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці.

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

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

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

7.4.7. Оператор не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшвидше сповістити про це 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.

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

7.4.9. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Оператор не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до Мережі Оператора і знаходяться поза контролем Оператора (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.

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, воєнний стан, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, воєнні 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 або силами фізичної особи, і які є обставинами, що звільняють Оператора 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 посилається 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 Абонента та Оператора, здійснюються у чіткій та суворій відповідності до вимог законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

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

9.5. Абонент та інші особи, яких стосуються правовідносини Абонента та Оператора, 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 Абонента та Оператора. 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 Оператора, 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;
- підготовки та надання відповідної інформації на запит правоохоронних та інших державних органів у випадках та в порядку, що передбачені чинним законодавством України.

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

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

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

10.3. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Оператором, 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. Таке розірвання здійснюється у строки, передбачені Законом України «Про електронні комунікації».

10.8. У разі закінчення строку дії Договору або його розірвання Абонент повинен провести розрахунок за отримані послуги, а 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 на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій.

11. ОСОБЛИВІ УМОВИ

11.1. Офіційні повідомлення для Абонентів, у тому числі Розрахунковий період надання Послуг, перелік Послуг та 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, Розрахункового періоду надання Послуг, Тарифів (Тарифних планів) (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, вартість Тарифів (Тарифних планів), вартість Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг), запроваджувати, 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, Розрахункового періоду надання Послуг, 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 Абонента будь-яким зазначеним нижче способом:

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

Абонент підтверджує свою згоду з діями Оператора шляхом оплати Послуг Оператора. 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. Оператор має право для виконання своїх зобов'язань перед Абонентом за цим Договором залучати третіх осіб, які діють від імені Оператора на базі його ресурсів, виключно в рамках електронного комунікаційного законодавства України та внесені до реєстру операторів/провайдерів НКЕК, залишаючись відповідальним перед Абонентом за якість наданої Послуги. Оплата Абонентом третій особі, яка була залучена Оператором в рамках цього Договору, є належним виконанням обов'язку Абонента перед Оператором.

11.6. Умови цього Договору передбачають можливість зміни Сторони Оператора 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, а також з усією інформацією, передбаченою законодавством на час укладення Договору щодо Послуг та діяльності Оператора відповідно до статті 105 Закону України «Про електронні комунікації» та Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

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

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.

12.7. Листування між Сторонами здійснюється наступним чином:

офіційні повідомлення 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 Оператором електронною поштою та/або в Особистий кабінет, не будуть вважатися інформацією, що не замовлялась.

Повідомлення та відповіді Абонента Оператору 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 Оператора, 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 UA833052990000026002026219779 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК».
- 12.10.6. ПН 361007326528, Свідоцтво платника ПДВ 100150699.
- 12.10.7. Е-mail: info@nashnet.ua.
- 12.10.8. Офіційний сайт Оператора: www.nashnet.ua.