

# Публічний договір (оферта) про надання електронних комунікаційних послуг

м. Запоріжжя

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Товариство з обмеженою відповідальністю «ХАТАНЕТ ЗАПОРІЖЖЯ», зареєстроване у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ідентифікаційний код 38732686), яке є оператором електронних комунікацій (надалі – «Оператор»),

керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб (надалі – «Споживач послуг» або «Споживач»), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Оператора, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання електронних комунікаційних послуг (надалі – «Договір»), відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», Цивільного та Господарського кодексів України, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 №761 (далі-Правила), інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій, на наступних умовах із використанням нижченаведених термінів.

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

**Договір** – договір про надання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором та Споживач на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Споживачем її умов. Правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким постачальник послуг зобов'язується на замовлення кінцевого користувача надавати послуги, а кінцевий користувач — їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг).

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Споживачем умов Публічної оферти. Порядок Акцепту визначений статтею 2 цього Договору.

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

**Оператор електронних комунікацій (оператор)** - суб'єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов'язаними засобами;

**Електронна комунікаційна послуга** - послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг;

**Вартість пакета послуг** - плата, що встановлюється за користування пакетом послуг протягом часу, визначеного тарифним планом, та може бути незалежна від фактичного обсягу споживання електронних комунікаційних послуг, визначеного пакетом послуг;

**Мережа Інтернет (Інтернет)** - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами;

**Послуга доступу до мережі Інтернет** - електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується.

**Активна конклюдентна дія кінцевого користувача** – активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, зафіксована обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг.

**Замовлення послуги (попередня згода)** - волевиявлення кінцевого користувача стосовно надання йому послуги постачальником послуг, в тому числі послуги доступу до контенту, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій;

## 1. Предмет договору

1.1. Оператор зобов'язується надавати Споживачу на платній основі електронні комунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій, за встановленими значеннями показників якості та іншими технічними параметрами надання послуг, які не можуть бути гіршими від встановлених відповідними нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій, відповідно до Специфікації (за умови технічної можливості на надання послуг за визначеною Споживачем адресою), а Споживач користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Специфікації, тарифів, інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій. Надання Послуг починається після повної сплати Споживачем вартості підключення до електронної комунікаційної мережі (надалі – мережа) відповідно до діючих на момент підключення тарифів.

1.2. Значення показників якості та інші технічні параметри надання послуг зазначені в Додатку 1 до даного Договору, що є його невід'ємною частиною.

## 2. Організаційні та технічні умови надання електронних комунікаційних послуг

2.1. Оператор включений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг ( номер в Реєстрі 4016).

2.2. Оператор згідно цього Договору, за умови технічної можливості, здійснює: монтаж та підключення ПК Споживача до обладнання Оператора; доступ до локальної мережі та мережі Інтернет; технічну консультацію Споживача для роботи у мережі.

2.3. Невід'ємною частиною даного Договору є Специфікація, яка визначає технічні, процедурні умови надання послуг, подробиці розрахунків за Договором та пов'язаних з ними розрахунків, визначає умови надання послуг, які не відображені у тексті даного Договору. Специфікація до даного договору підписується Сторонами окремо після визначення всіх істотних умов надання послуг.

2.4. Вказана пропозиція (публічний договір (оферта), розміщена на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanet.zp.ua](http://www.xatanet.zp.ua), надається для безоплатного завантаження, зберігання та друку. Споживач зобов'язаний ознайомитись з даною пропозицією перед початком користування послугами.

2.5. Прийняття (акцепт) даної пропозиції Споживачем на укладення договору (оферта), а відповідно і замовлення певного виду послуг, здійснюється Споживачем самостійно шляхом заповнення електронних форм (анкети), що містяться на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanet.zp.ua](http://www.xatanet.zp.ua), та надання особистих реєстраційних даних, а саме:

а) зазначення Прізвища, Імені та По Батькові Споживача, дати і року народження, паспортних даних, адреси реєстрації, адреси за яким будуть надаватися послуги Споживачу, адреси e-mail, контактного номера (мобільного чи стаціонарного) телефону Споживача;

б) вибору тарифного плану на послуги, що надаються Споживачу.

2.6. Підтвердженням прийняття (акцепту) даної пропозиції є сплата Споживачем коштів (авансового платежу) за платіжними реквізитами, зазначеними на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanet.zp.ua](http://www.xatanet.zp.ua), в розділі «Контакти» у розмірі місячної вартості обраного Споживачем тарифу.

2.7. Погоджуючись з умовами Договору шляхом прийняття пропозиції, Споживач підтверджує свою правосдатність і дієздатність, включаючи досягнення 18-річного віку, а також усвідомлює відповідальність за зобов'язання, які покладаються на нього в результаті укладання Договору.

2.8. Підключення здійснюється Оператором протягом 7 (семи) робочих днів з моменту сплати Споживачем коштів (авансового платежу) в порядку, встановленому цим Договором.

2.9. Граничним терміном, з якого розпочинається надання послуг Оператором, є наступний день після здійснення Оператором підключення обладнання Споживача до мережі.

2.10. Основні технічні характеристики послуг (швидкість та обсяги передачі інформації - для послуг ширококутового доступу та Інтернету), що надаються Оператором, визначені на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanet.zp.ua](http://www.xatanet.zp.ua), у розділі «Послуги та ціни - Тарифні плани».

2.11. Облік наданих споживачу послуг здійснюється Оператором та зазначається в особистому кабінеті Споживача на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanet.zp.ua](http://www.xatanet.zp.ua).

2.12. Застосування Споживачем власних засобів обліку обсягів отриманих послуг можливе за умови їх сертифікації.

2.13. Споживач є споживачем послуг надання доступу до мережі Інтернет. Всі компоненти мережі, що придбані ним при його підключенні, окрім компонентів, які він набуває для особистого користування (мережева карта), є власністю Споживача.

2.14. Мовою обслуговування у сфері електронних телекомунікацій та радіочастотного спектра України є державна мова. Інформація для загального ознайомлення, в тому числі та, яка містить публічну пропозицію укласти договір про надання послуг, інформація про послуги, що використовуються для необмеженого кола осіб, подається державною мовою, якщо інше не встановлено Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

2.15. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час – київський.

## 3. Умови і порядок припинення надання послуг та відключення кінцевого обладнання споживача

3.1. Умовами надання та отримання послуг кінцевому користувачу є укладення договору про надання послуг відповідно до Правил та інших актів законодавства та оплата замовленої кінцевим користувачем послуги, якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг.

3.2. У разі несплати за послуги доступу до мережі Інтернет у строки, обумовлені даним Договором, Споживачу в Особистий кабінет надсилається повідомлення про кінцевий строк оплати - **10 (десять) календарних днів** для проведення відповідної оплати без відключення кінцевого обладнання споживача від мережі.

3.3. В разі відсутності відповідної оплати Оператор припиняє надання послуг та відключає кінцеве обладнання Споживача від мережі та зупиняє його обслуговування.

3.4. Повторне підключення проводиться після оплати послуг доступу до мережі Інтернет за поточний місяць згідно тарифів Оператора. При цьому збереження колишніх мережевих реквізитів Споживача не гарантується.

3.5. Протягом всього строку дії Договору послуги, які надані Споживачу у відповідному календарному місяці, будуть вважатися здійсненими в узгодженому сторонами об'ємі та належним чином при відсутності письмових заперечень (претензій) з боку Споживача протягом 5 (п'яти) днів з моменту завершення відповідного календарного місяця. Після закінчення вказаного терміну претензії не приймаються та вважаються неподаними.

3.6. При проведенні робіт, пов'язаних з ремонтом та налаштуванням комп'ютерного вузла зв'язку, припиняється надання послуг, із обов'язковим повідомленням Споживача не пізніше ніж за 7 (сім) днів, а у разі проведення ремонтно -

відновлювальних робіт при аварійних ситуаціях - без попереднього повідомлення.

3.7. Оператор має право на повне або часткове припинення надання послуг, пов'язаних із заміною обладнання, програмного забезпечення або проведення інших робіт, що викликані необхідністю підтримки працездатності та розвитку мережі. Про проведення таких робіт Оператор зобов'язаний повідомити Споживача не пізніше ніж за 3 (три) дні до проведення вищезазначених робіт.

3.8. За письмовою заявою Споживача, тимчасово на строк не менше ніж один календарний місяць та не більше 3 (трьох) календарних місяців, припинити надання послуг, шляхом відключення від мережі із збереженням відведених Споживачу персональних ідентифікаційних атрибутів, за умови попередження про це Оператора за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до передбачуваного моменту припинення надання послуг. При виконанні вказаних умов повторне включення Споживача додаткової сплаті не підлягає. Споживач має право у будь-який час поновити надання послуг, якщо раніше мала місце відмова Споживача від цих послуг, при умові попереднього повідомлення Оператора у письмовій формі за десять календарних днів до передбачуваного моменту поновлення користування послугами.

3.9. Дію Договору та надання послуг може бути тимчасово припинено за ініціативою Оператора через приватні об'єктивні причини, які не входять до розширеного поняття форс-мажорних обставин, за відсутністю прямої провини Оператора у невиконанні умов Договору, про що останній у найкоротший термін сповіщає Споживача шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanet.zp.ua](http://www.xatanet.zp.ua). У цьому випадку невикористаний залишок грошових коштів зараховується в рахунок оплати послуг на наступний місяць або повертається Споживачу при розірванні Договору.

3.10. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання послуг можуть здійснюватися постачальниками послуг:

- а) в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану у випадках, визначених законодавством України та/або за погодженням із Мінцифри відповідно до статті 115 Закону та з дотриманням положень пункту 49 Правил;
- б) у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж відповідно до пункту 80 Правил;
- в) в умовах надзвичайного або воєнного стану за розпорядженнями Національного центру оперативного-технічного управління електронними комунікаційними мережами України.

## 4. Основні права та обов'язки сторін

### 4.1. Оператор має право:

- Припинити у встановленому даним Договором та законодавством порядку надання послуг у разі, якщо протягом 10 днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про сплату;
- Скоротити перелік послуг, тимчасово припинити або припинити надання послуг Споживачу відповідно до умов Договору, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими Постановою Кабінет Міністрів України № 295 від 11.04.2012р. та Закону України «Про електронні комунікації»;
- Припинити діяльності з надання послуг відповідно до законодавства;
- Відмовити в підключенні та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;
- Оператор має право передати виконання своїх обов'язків за даним Договором третій особі у порядку, згідно чинного законодавства;
- Здійснювати інші права відповідно до чинного законодавства.

### 4.2. Оператор зобов'язується:

- Здійснити підключення протягом 7 (семи) робочих днів з моменту сплати Споживачем коштів (авансового платежу) в порядку, встановленому цим Договором;
- У разі виникнення форс-мажорних обставин, строк підключення продовжується на час дії даних обставин або визначається за згодою сторін;
- Надати послуги у відповідності з даним Договором та Специфікацією;
- Встановити реквізити мережі Споживачу, що містять ім'я доступу користувача до послуг мережі (локальним сайтам, файловому архіву, Інтернет), мережеві реквізити, MAC-адрес Ethernet-картки;
- Інформувати Споживача про зміну тарифів на послуги, не пізніше ніж за 7 (сім) днів до набуття чинності таких змін;
- Своєчасно інформувати про всі зміни в роботі, які можуть стосуватися Споживача;
- Дотримуватись параметрів якості, що вказані у Додатку 1;
- На запит споживача інформувати його про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування;
- Попереджати споживачів про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених Правилами та договором, у тому числі у разі несплати заборгованості, про неперсоніфіковані випадки (що стосуються всіх або кількох Споживачів, які користуються послугами Оператора) шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті Оператора [www.tviy.net.ua](http://www.tviy.net.ua), а у випадках що стосуються Споживача за даним договором - шляхом розміщення відповідного повідомлення в його Особистому кабінеті;
- Вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність;
- Надавати послугу за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері

телекомунікацій, Договору, умов надання послуг з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства;

- Забезпечувати правильності застосування тарифів та своєчасне інформування Споживача про їх зміну;
- Оператор зобов'язаний надавати послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, зокрема, відповідно до наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України № 803 від 28.12.2012 р. «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів». Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 64 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT);
- Не розголошувати персональні дані Споживача інакше як на підставах, встановлених чинним законодавством;
- Виконувати інші обов'язки передбачені діючим законодавством і зокрема дотримуватися Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012р. та Закону України «Про електронні комунікації», що стосуються даного виду послуг.

#### **4.3. Споживач має право:**

- Своєчасно та в повному обсязі отримувати замовлені послуги встановленої якості;
- Отримувати від Оператора відомості щодо наданих послуг у порядку, встановленому законодавством, та безоплатно отримувати рахунки за отримані послуги;
- На дострокове розірвання договору за його письмовою вимогою, за умови попередження ним Оператора у визначений у договорі строк, але не пізніше ніж за 30 календарних днів;
- Не сплачувати послуги за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження та якщо пошкодження виникло не з вини Споживача, з дати реєстрації Оператором відповідної заяви (усної чи письмової);
- На обмеження в установленому законодавством порядку Оператором доступу Споживача до окремих видів послуг на підставі його заяви та за умови технічних можливостей Оператора;
- На повторне надання Послуги після оплати робіт по повторному підключенню, внесення авансового платежу та оплати заборгованості за її наявністю;
- На повернення від Оператора невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених послуг у випадках і порядку, визначених даним договором та діючим законодавством;
- На відшкодування збитків, заподіяних у наслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором обов'язків, передбачених Договором та діючим законодавством;
- Відмовитись від послуг у порядку, встановленому Договором;
- Використовувати інші права, що визначені Законом України «Про електронні комунікації» та не суперечать чинному законодавству.

#### **4.4. Споживач зобов'язується:**

- Проводити оплату послуг Оператора у порядку та у розмірі, встановлених даним Договором та Специфікацією;
- Виконувати прийняті на себе обов'язки згідно даного Договору та Специфікації;
- Вибрати необхідні послуги та вказати їх у Специфікації. Споживач може змінити набір послуг, попередивши про це Оператора за 10 (десять) днів до кінця поточного місяця. Зміни набудуть чинності з першого числа наступного календарного місяця;
- Суворо дотримуватися рекомендацій та методичних вказівок, процедур та протоколів, що використовуються Оператором;
- Не допускати підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності;
- Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;
- Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- В разі застосування Споживачем власних засобів обліку обсягів отриманих послуг використовувати лише сертифіковані засоби;
- Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та мережу (абонентська проводка) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки Споживача;
- На запит Оператора повідомляти, у тому числі письмово, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;
- У разі незгоди із зміненими тарифами, письмово повідомити Оператора про свою незгоду протягом 5 (п'яти) днів з моменту вступу змін; у разі неповідомлення Оператора, змінні тарифи вважаються прийнятими Споживачем;
- Самостійно проводити авансові платежі по Договору таким чином, щоб баланс Особового рахунку Споживача залишався позитивним у будь-який момент дії Договору;
- Надавати достовірні відомості (реквізити), а також інформувати Оператора про зміни не менш ніж протягом 10 днів;
- Не допускати порушення вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання зі свого боку;
- При користуванні послугами Оператора дотримуватись вимог, встановлених чинним законодавством і зокрема дотримуватись Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів

України № 295 від 11.04.2012 р. та Закону України «Про електронні комунікації», що стосуються даного виду послуг;

- Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

## 5. Особливі зобов'язання сторін

5.1. Споживач не має права повідомляти облікові дані та паролі третім особам та самостійно несе відповідальність за наслідки таких дій. Споживач не має права передавати надане йому програмне забезпечення третім особам без письмової згоди Оператора, якщо інше не вказано у ліцензії на програмне забезпечення.

5.2. Споживачу забороняється:

- передавати у мережу інформацію, що ображає честь та гідність інших абонентів та/або обслуговуючого персоналу Оператора;

- використовувати наданий йому доступ до мережі для несанкціонованого доступу та псування комп'ютерів Оператора та/або інших користувачів мережі та інших мереж, у які можливий доступ через мережу;

- здійснювати дії, які направлені на погіршення якості надання послуг доступу до мережі та інших користувачів та служб;

- здійснювати дії або спроби знищення або втручання у роботу апаратних та/або програмних засобів мережевого обладнання Оператора або інших Споживачів шляхом умисної розсіпки комп'ютерних шкідливих програм (вірусів) електронною поштою або іншими способами.

5.3. При встановленні фактів дій, вказаних у п. 5.2., а також фактів, спроб або дій, які з точки зору Оператора порушують умови Договору, Оператор залишає за собою право тимчасово зупинити надання послуг Споживачу за Договором чи призначити штраф.

5.4. Оператор не несе відповідальності у разі збою програмного забезпечення або псування обладнання Споживача, якщо це обладнання не знаходиться під безпосереднім управлінням Оператора.

5.5. Оператор не несе відповідальності за якість ліній зв'язку, якщо їх надають треті особи.

5.6. У разі переривання працездатності мережі не з вини Оператора або Споживача, відновлення працездатності проводиться за рахунок Оператора протягом 10 (десяти) робочих днів після виявлення поломки Споживачем.

5.7. Оператор не буде ні в силу договірних обов'язків, ні в силу обставин, які виникли із нанесення збитків, відповідати перед Споживачем за усілякі прямі та непрямі збитки, що понесли як Споживач, так і будь-яка третя особа у результаті користування мережею Інтернет або доступу до неї. У тому числі Оператор не несе відповідальності за позовами третіх осіб до Споживача за упушену вигоду, втрату клієнтів та втрату репутації.

5.8. Оператор не надає ніяких гарантій або рекомендацій та не несе будь-яку відповідальність щодо наслідків використання Споживачем усіляких інформаційних послуг, що є доступними через мережу Інтернет.

5.9. Оператор не забороняє доступ до будь-яких ресурсів мережі Інтернет, мережам, серверам, сховищам даних та інше, окрім прямо заборонених нормами чинного законодавства України, проте Споживачем визнається, що інші оператори мережі Інтернет мають право час від часу фільтрувати інформаційні потоки або забороняти доступ до тих чи інших ресурсів мережі Інтернет. Споживач погоджується із тим, що Оператор не несе відповідальності за подібні дії третіх осіб.

5.10. Обладнання та кабельні маршрути, що ведуть до персонального комп'ютера Споживача, крім абонентської проводки в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки Споживача, є власністю Оператора.

5.11. Споживач зобов'язується не користуватися послугами Оператора у злочинних або обманних цілях, не сприяти таким діям, а також не допускати подібного незаконного користування послугами Оператора третіми особами.

5.12. Споживач зобов'язаний дотримуватись правил, загальноприйнятих у світовій мережі Інтернет або безпосередньо встановлених діючим законодавством України. Порушення Споживачем правил користування послугами може бути підставою для відмови йому в наданні послуг.

5.13. Порушенням правил використання послуг є також (включаючи, але не обмежуючись):

- незаконне використання послуг, а саме їх використання у цілях та/або порядку, що перечать законодавству: передача та/або розповсюдження конфіденційної державної або комерційної інформації без дозволу на це власника інформації, якщо це заборонено законодавством, порушення авторських прав, незаконне використання знаків товарів та послуг, розпалювання расової та національної нетерпимості, розповсюдження порнографії;

- неавторизований доступ та використання послуг, а саме без дозволу Оператора використання або доступу до ресурсів, послуг, сервісів, мереж, систем, даних та інформації, що знаходяться у веденні Оператора;

- порушення, зміни, подолання або пошкодження систем контролю доступу до послуг, авторизація, тарифікація системного моніторингу, спроби сканування, тестування та пошуку способів порушення та подолання систем контролю доступу до послуг Оператора;

- недозволене власникам перехоплення, моніторинг, зміна та перенаправлення даних та трафіку, створення перешкод для нормального функціонування сервісів, мереж, каналів та систем, у тому числі так звані mailbombing (поштові бомби, тобто величезне електронне послання, що у змозі заблокувати роботу системи електронної пошти), flooding (хвильове розповсюдження пакетів); лавинна адресація (повідомлення в мережі); лавинна маршрутизація (розсіпка повідомлення у всі порти, крім вихідного), спроби перевантаження систем та широкомовні атаки; зміна, модифікація адресної частини та вмісту пакетів даних у мережі, у тому числі повідомлень електронної пошти, будь-які інші типи доступу та використання ресурсу, що здійснюються в цілях, які не дозволені власником ресурсу, або що здійснюватиметься недозволеним власником ресурсу способом;

- несанкціоноване примусове розповсюдження рекламної та іншої інформації, яке здійснюється у нав'язливій формі, без згоди отримувача, а також ті, що визивають скарги отримувача, несанкціоноване використання серверів електронної

пошти та телеконференцій в мережі Інтернет без дозволу їх власників, розсилка однакових та схожих повідомлень до декількох електронних поштових скриньок, одну або декілька груп телеконференцій, без дозволу їх власників.

## 6. Порядок розрахунків та тарифи на послуги

6.1. Послуги надаються Споживачу згідно тарифів, затверджених Оператором та діючим на момент надання послуг.

6.2. Розрахунковим періодом встановлено календарний місяць.

6.3. При акцепті Договору та реєстрації Споживача, останній здійснює оплату робіт за підключення та оплату (авансовий платіж), в розмірі місячної вартості обраного Споживачем тарифу, які встановлюються Оператором та відображаються на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanel.zp.ua](http://www.xatanel.zp.ua), у розділі «Послуги та ціни - Тарифні плани».

6.4. Щомісячна плата включає в себе оплату за користування обраними Споживачем послугами за наступний місяць. На письмову вимогу Споживача Оператор безоплатно у порядку, встановленому законодавством, надає відомості щодо наданих послуг та рахунки за отримані послуги.

6.5. Оплата за послуги доступу до мережі Інтернет вноситься Споживачем до першого числа наступного місяця.

6.6. При розірванні Договору до підключення за ініціативою Споживача, внесена сума авансу абонентської плати повертається Споживачу після підписання двосторонньої угоди про розірвання Договору. Внесена плата за підключення Споживачу не повертається.

6.7. Технічні характеристики послуг (швидкість та обсяги передачі інформації - для послуг широкосмугового доступу та Інтернету), що надаються Оператором зазначені на Інтернет-сайті Оператора [www.xatanel.zp.ua](http://www.xatanel.zp.ua), у розділі «Послуги та ціни Тарифні плани».

6.8. Основні показники якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні зазначені в Додатку 1 до даного Договору.

6.9. Споживачу повертаються невикористані кошти у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які Споживач не замовляв за його вмотивованою письмовою заявою та в інших випадках, визначених законодавством.

6.10. Умови даного Договору дійсні для всіх Споживачів. Зміни умов Договору у відношенні до окремого Споживача (додаткові послуги для Споживача, додаткові знижки Споживача та інше) мають бути документально оформлені у вигляді окремих договорів або додаткових угод до даного Договору.

6.11. В разі наявності у Споживача встановлених законодавством пільг останні надаються з дня звернення Споживача та пред'явлення документів, що засвідчують право на такі пільги.

## 7. Відповідальність сторін

7.1. Відповідальність Споживача:

- Споживач несе відповідальність за порушення вимог законодавства щодо порядку отримання послуг згідно із законом.

- У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Споживача, та завдання збитків з його вини витрати Оператора, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Споживачем в повному обсязі в порядку, встановленому діючим законодавством.

- Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Споживача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора та Споживачем, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Споживача від підписання акта він підписується не менш, як двома представниками Оператора.

- У разі затримки плати за надані Оператором послуги Споживач сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня.

- Сплата Споживачем пені, правомірне припинення чи скорочення Оператором послуг не звільняє Споживача від обов'язку оплатити надані йому послуги.

7.2. Відповідальність Оператора:

- Оператор несе перед Споживачем відповідальність за ненадання або неналежне надання послуг, в тому числі майнову, відповідно до закону та договору.

- У разі не усунення пошкодження мережі, яке унеможливило доступ Споживача до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг понад одну добу із зафіксованого моменту подання відповідної заяви, плата за послуги не нараховується за весь період пошкодження.

- Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання Споживача, що сталося з вини Оператора, здійснюються останнім відповідно до законодавства.

- Питання щодо відшкодування завданих Споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку згідно з діючим законодавством.

- У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії внаслідок порушення Оператором вимог законодавства такий Оператор зобов'язаний відшкодувати Споживачу витрати, пов'язані з припиненням надання послуг, відповідно до закону.

7.3. Оператор не несе відповідальності за:

- режим роботи джерел інформації, а також за зміст та якість інформації що надається ними;

- зміст інформації що передається Споживачем в мережу Інтернет або інші мережі;

- зміст інформації, яку отримує Споживач через мережу Інтернет або через інші мережі;

- прямиий або непрямиий збиток, що понесе Споживач у результаті використання або неможливості користування послугами Оператора.

## **8. Форс-мажорні обставини**

8.1. Сторони звільнюються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх обов'язків, якщо воно виникло внаслідок обставин непереборної сили, таких як: пожежа, повінь, землетрус, ураган, гроза, блискавка, війна, військові дії, блокади, рішення державних органів, що впливають на виконання Договору, або інших непередбачених обставин, що не залежать від волі та дії сторін, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору. У цьому випадку строки, що відведені на виконання даного Договору, будуть продовжені на період дії зазначених обставин.

8.2. У разі якщо дії вказаних обставин продовжуються більше ніж 60 днів, кожна із Сторін має право на розірвання даного Договору у односторонньому порядку та не несе відповідальності за таке розірвання при умові, що вона повідомить про це іншу Сторону не пізніше, ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до розірвання.

8.3. Достатнім доказом форс-мажорних обставин та їх тривалості є документ, що видано відповідною Торгово-Промисловою Палатою.

## **9. Персональні дані споживача та їх захист**

9.1. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», Конституції України а також згідно інших законів та підзаконних нормативно-правових актів, міжнародних договорів України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, Оператор є володільцем бази персональних даних.

9.2. Персональні дані Споживача обробляються Оператором відповідно до закону. Порушення законодавства про захист персональних даних Споживача тягне за собою відповідальність, встановлену законом.

9.3. Обробка персональних даних здійснюється для конкретних і законних цілей, визначених за згодою Споживача, або у випадках, передбачених законами України, у порядку, встановленому законодавством.

9.4. Мета обробки персональних даних Споживача — ідентифікація Споживача у загальній базі даних.

9.5. Персональні дані Споживача обробляються та зберігаються протягом терміну дії даного договору.

9.6. Приєднання до даного договору Споживач - суб'єкт персональних даних дає згоду на обробку його персональних даних Оператором, а саме збирати, реєструвати, накопичувати, зберігати, адаптувати, змінювати, поновлювати, використовувати відомості про Споживача в автоматизованій системі.

9.7. Зберігання персональних даних передбачає дії щодо забезпечення їх цілісності та відповідного режиму доступу.

9.8. Використання персональних даних працівниками Оператора, пов'язаних з обробкою персональних даних, здійснюватиметься лише відповідно до їхніх професійних чи службових, або трудових обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових, або трудових обов'язків. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, встановлених законом.

9.9. Приєднанням до цього Договору Споживач підтверджує надання ним згоди Оператору на обробку його персональних даних, наданих у будь-якій формі (письмовій або усній), з метою виконання зобов'язань сторін за цим Договором, зокрема, з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за послуги, що надаються за цим Договором, рекламних та інших, не заборонених діючим законодавством, цілях.

9.10. Згода на обробку персональних даних Споживача, зазначена у цьому Договорі, діє протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії.

9.11. Приєднуючись до цього Договору Споживач підтверджує, що він повідомлений (без додаткового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються Оператору з метою виконання зобов'язань сторін цього Договору, зокрема, з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за послуги, що надаються за цим Договором.

9.12. Приєднуючись до цього Договору Споживач дає згоду на те, що Оператор має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких додаткових повідомлень, не змінюючи при цьому мети їх обробки, зазначеної у цьому Договорі.

9.13. Даючи згоду на цей Договір, Споживач підтверджує, що йому відомий і зрозумілий сенс його прав, як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

## **10. Строк дії договору та порядок його розірвання**

10.1. Відповідно до статті 640 Цивільного кодексу України даний Договір є укладеним з моменту прийняття пропозиції (акцепт) іншою стороною - Споживачем, шляхом сплати авансового платежу згідно умов цього Договору (за умови технічної можливості на надання послуг за визначеною Споживачем адресою).

10.2. Датою укладання Договору є дата сплати Споживачем передплати (авансового платежу) згідно умов цього Договору.

10.3. Договір набирає чинності з дати його укладання відповідно до п. 10.1. даного Договору і діє до кінця поточного календарного року. Якщо жодна сторона до 31 грудня поточного року не сповістила іншу про бажання розірвати або переглянути Договір, Договір вважається продовженим на наступний календарний рік, але у будь-якому випадку до повного виконання сторонами своїх обов'язків за даним Договором.

10.4. Споживач має право на одностороннє розірвання Договору при відсутності його заборгованості перед Оператором. Споживач зобов'язаний письмово сповістити Оператора про розірвання Договору не менше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання. У цьому випадку Споживачу надається можливість витратити невикористаний залишок грошових коштів.

10.5. У разі затримки при сплаті авансового платежу за користування послугами доступу до мережі Інтернет більше,

ніж на 30 (тридцять) календарних днів без попереднього повідомлення, передбаченого умовами даного Договору або в разі анулювання, недійсності, закінченням строку дії ліцензії на здійснення Оператором відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій, Договір вважається розірваним.

**Реквізити Сторін**

<b>Виконавець</b>	<b>Замовник</b>
-------------------	-----------------

**ТОВ «ХАТАНЕТ ЗАПОРІЖЖЯ»**

Юридична адреса: 69076, м. Запоріжжя, вул. Рубана, буд.23,

ЄДРПОУ 38732686

Платник податку на прибуток підприємств за базовою (основною) ставкою

р/р UA663052990000026007020217943

Запорізьке РУ АТ КБ «Приватбанк» м. Запоріжжя

МФО 313399

тел. 0 800 21-20-20

Директор \_\_\_\_\_ Д.В. Марковський

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

### Основні показники якості послуг із передачі даних доступу до Інтернету та їх рівні

#### 1. Показники (параметри) якості доступу до мережі передачі даних загального користування (МПДЗК)

1.1 Показники, які характеризують доступ до мережі передавання даних загального користування:

1.1.1 нормований час виконання заявки на підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі передачі даних загального користування - не більше, ніж 24 робочі дні;

1.1.2 відсоток заяв на підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час (коефіцієнт вчасності підключення) - не менше, ніж 85%.

#### 2. Показники (параметри) якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

2.1 Показники, які характеризують доступність послуг із передачі даних і доступу до Інтернету:

2.1.1 відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із:

- передачі даних - не менше, ніж 90%;
- доступу до Інтернету - не менше, ніж 90%

2.1.2 відсоток відмов - для послуг із:

- передачі даних - не більше, ніж 10%;
- доступу до Інтернету - не більше, ніж 10%.

2.2 Показники, які характеризують повноцінність надання послуг:

2.2.1 нормований рівень швидкості передачі даних (для універсального доступу) - не менше 56 кбіт/с

2.2.2 відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних для послуг із:

- передачі даних - не більше, ніж 10%;
- доступу до Інтернету - не більше, ніж 10%.

#### 3. Показники (параметри) якості обслуговування споживачів

3.1 Показники, які характеризують надійність надання послуг:

3.1.1 нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості - не більше, як одна доба;

3.1.2 відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час - не менше, ніж 65%.

Виконавець	Замовник
<b>ТОВ «ХАТАНЕТ ЗАПОРІЖЖЯ»</b> Юридична адреса: 69076, м. Запоріжжя, вул. Рубана, буд.23, ЄДРПОУ 38732686 Платник податку на прибуток підприємств за базовою (основною) ставкою р/р UA69 313399 00000 26007055708289 Запорізьке РУ АТ КБ «Приватбанк» м. Запоріжжя МФО 313399 тел. 0 800 21-20-20	

Директор \_\_\_\_\_ Д.В. Марковський \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)