

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АНДЕРНЕТ», іменоване надалі «Постачальник», в особі генерального директора Манорика Олександра Васильовича, що діє на підставі Статуту, пропонує Абоненту публічну оферту про надання електронних комунікаційних та/або додаткових послуг (надалі - Послуг) на наступних умовах:

### 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

- 1.1. Постачальник — ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АНДЕРНЕТ», внесене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗІ за № 1541 від 01 липня 2020 року.
- 1.2. Публічна оферта - пропозиція Постачальника, адресована будь-якій особі, відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України, укласти з нею договір про надання електронних комунікаційних та додаткових послуг на умовах, що містяться в даному Договорі.
- 1.3. 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, що включає надання доступу до мережі Інтернет (далі по тексту - Послуга).
- 1.4. 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;.
- 1.5. Додаткові послуги - послуги Постачальника, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.
- 1.6. Тарифний план - сукупність цінкових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та іншу інформацію, яка затверджується Постачальником самостійно та оприлюднюється на Сайті Постачальника.
- 1.7. Технічна площадка - обладнання Постачальника встановлене на технічному поверсі або у підвалі, або в іншому місці для забезпечення можливості підключення Абонента до Послуг Постачальника у будинку.
- 1.8. Абонент - фізична особа, що уклала з Постачальником даний Договір.
- 1.9. Акцепт - повне й беззастережне прийняття Абонентом умов публічної оферти, шляхом підписання Заяви про приєднання до Договору або виконання Абонентом інших дій, що свідчать про прийняття ним умов цього Договору.
- 1.10. Особистий кабінет - веб-сторінка на Сайті Постачальника, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких (у випадку їх наявності) Абонент має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання Послуг Постачальником, надсилати звернення, скарги, а також розміщуються спеціальні повідомлення Постачальника для Абонента. Логін для входу до Особистого кабінету Абонента вказуються у **Заяві про приєднання до Договору**.
- 1.11. Устаткування Абонента - обладнання Абонента, що безпосередньо використовується для доступу до мережі Інтернет та / або для прийому пакету програм мовлення та інших електронних комунікаційних послуг (комп'ютер, телевізор, тощо).
- 1.12. Точка демаркації - точка розмежування відповідальності Постачальника і Абонента при наданні Послуг, якою є вхід до квартири, іншого приміщення Абонента.
- 1.13. Зона дії послуги - географічна зона телекомунікаційної мережі Постачальника.
- 1.14. Сайт Постачальника (Сайт) - сайт Постачальника в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: [www.under.net.ua](http://www.under.net.ua).
- 1.15. Особовий рахунок - рахунок у системі обліку абонентів Постачальника, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як оплата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ідентифікатор (ППК).
- 1.16. Система обліку абонентів - автоматизована система обліку спожитих послуг Абонентом.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 2.1. Постачальник зобов'язується надавати Абонентові Послуги відповідно до умов цього договору. Обсяг послуг, які Постачальник зобов'язаний надати Абоненту, визначається Абонентом самостійно із числа запропонованих Постачальником варіантів.

## **ОКРЕМІ УМОВИ ДОГОВОРУ**

### **3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

3.1. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Постачальника. Перед початком отримання Послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору.

3.2. Дійсна публічна оферта адресована всім, хто бажає скористатися Послугою і має технічну можливість одержання Послуги. Під технічною можливістю розуміється знаходження Абонента в зоні дії Послуги і використання для доступу до Послуги налаштованого устаткування Абонента та програмного забезпечення. Налаштування програмного забезпечення й устаткування Абонента здійснюється Абонентом самостійно.

### **4. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ТА ЗМІНИ ДОГОВОРУ**

4.1. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом після підписання Заяви про приєднання до Договору або виконання Абонентом інших дій, що свідчать про прийняття ним умов цього Договору.

4.2. Договір є безстроковим та починає діяти з моменту підписання Заяви про приєднання до Договору або у інший час, погоджений сторонами у Заяві про приєднання до Договору, чи вчинення інших дій, що свідчать про прийняття ним умов цього Договору.

4.3. Даний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

4.4. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Постачальника відповідно до порядку, викладеному у п.4.5. цього Договору. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір протягом 7 (семи) календарних днів з моменту опублікування Постачальником повідомлення про майбутні зміни на своєму сайті. Нерозірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

4.5. При внесенні змін до цього Договору, Постачальник розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Постачальника не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження. При цьому, Постачальник гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Постачальника поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

4.6. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Постачальника, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Постачальника не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

### **5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ**

5.1. Умови надання послуг:

5.1.1. Ознайомлення Абонента з умовами цього Договору та здійснення акцепту Договору;

5.1.2. Наявність у Постачальника технічної можливості для надання Абоненту замовлених послуг.

5.2. Постачальник після виконання Абонентом вимог п. 5.1.1. починає роботи із підключення Абонента до мережі Постачальника:

5.2.1. Працівник Постачальника прокладає від технічної площадки до квартири абонента кабель типу вита пара 3 або 5 категорії, заводить кабель в квартиру, залишає запас до 20 м кабелю, обжимає і перевіряє підключення. В окремих випадках, у разі потреби, довжина кабелю може становити понад 20 м та сплачується Абонентом окремо.

5.2.2. У приміщенні Абонента кабель заводиться шляхом стандартного кабельного вводу (звичайний отвір над дверима, проте його місце може бути змінене проектом будинку і/або приміщення). Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю (заблокований будь-чим), то за згодою Абонента та в погодженому з Абонентом місці пробурюють отвір 8-10 мм, та проводять кабель через цей отвір. В даному випадку Абонент бере на себе відповідальність за можливі ушкодження будь-яких комунікацій, що сховані в стінах, та власного обладнання, меблів чи предметів інтер'єру.

5.2.3. Підключає Абонента до мережі Постачальника шляхом виділення окремого порту.

5.3. Виконання робіт відповідно до п. 5.2. цього Договору проводиться працівниками Постачальника у попередньо визначений, погоджений із Абонентом день.

5.4. Після підключення кабелю до Устаткування Абонента, Постачальник здійснює реєстрацію мережевого адаптера Абонента в своїй мережі та надає йому мережевий ідентифікатор.

5.5. Постачальник відкриває Абоненту Особовий рахунок у системі обліку абонентів та активує обрані Абонентом Послуги. Особовий рахунок є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитих та

оплачених Абонентом Послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.

5.6. Порядок оплати Послуг визначається Тарифами Постачальника, які є невід'ємною частиною Договору та розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному Сайті постачальника не менше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до введення їх в дію, а також частиною 8 даного Договору.

5.7. Абонент доручає Постачальнику, а Постачальник зобов'язаний вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, платежів за їх споживання за допомогою системи обліку абонентів. Абонент погоджується, що стосовно нього буде включено відомості про Абонента, вказані Абонентом у Заяві про приєднання до Договору.

5.8. При виникненні технічних проблем, що ускладнюють або перешкоджають наданню Постачальником Послуг, Постачальник в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання Послуг.

5.9. Абонент гарантує Постачальнику, що володіє законними правами на Приміщення, де здійснюється підключення Послуг, відповідно до умов цього договору.

## **6. ОБОВ'ЯЗКИ І ПРАВА ПОСТАЧАЛЬНИКА**

6.1. Постачальник зобов'язується:

6.1.1. надавати Абонентові Послуги в повному обсязі за умови виконання Абонентом умов Договору;

6.1.2. забезпечувати правильність застосування Тарифів та своєчасно інформувати Абонента про їх зміну;

6.1.3. надавати Абонентові в електронній формі, в режимі реального часу доступ до статистичної інформації про стан його Особового рахунка на web-сторінці Особистого кабінету Абонента;

6.1.4. щомісячно безоплатно інформувати Абонента в Особистому кабінеті Абонента про надані йому Послуги;

6.1.5. розміщати на Сайті Постачальника актуальну інформацію про Послуги (адреси зон надання Послуги, умови надання Послуги, тарифи, інструкції, новини, у тому числі повідомлення про зміну та/або доповнення умов дійсної публічної оферти та про зміну тарифів на Послуги, відповіді на питання, і т.д.);

6.1.6. забезпечити конфіденційність інформації, одержаної від Абонента. Доступ третіх осіб до інформації, одержаної або відправленої Абонентом, забезпечується винятково відповідно до законодавства України;

6.1.7. забезпечити якість надання Послуг в межах електронної комунікаційної мережі Постачальника відповідно до вимог діючих нормативних документів;

6.1.8. усувати пошкодження власної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги протягом 24 годин із моменту подання Абонентом відповідної заявки. У разі виникнення пошкодження високої складності строк виконання відновлювальних робіт може бути продовжений, про що обов'язково повідомляються Абоненти;

6.1.9. налаштувати устаткування Абонента для користування Послугами, якщо це обладнання було надане Постачальником;

6.1.10. інформувати Абонента на його запит про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі Постачальника;

6.1.11. інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які не потребують постійного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, якщо Абонент не користувався цими послугами;

6.1.12. направляти своїх працівників за викликом Абонента для підключення та або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки та виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг.

6.2. Постачальник має право:

6.2.1. збирати та використовувати облікову інформацію про Абонента у своїй роботі;

6.2.2. одноособово вносити зміни й доповнення до цього Договору в тому числі змінювати Тарифи на Послуги, умови надання Послуг з попереднім повідомленням Абонента через Сайт Постачальника та Особистий кабінет Абонента не менш ніж за 7 (сім) днів до набрання чинності змінами;

6.2.3. в примусовому порядку припинити доступ Абонента до Послуги у випадку порушення Абонентом положень пункту 7.2. дійсної публічної оферти, а також у випадку надходження від правоохоронних органів офіційних повідомлень про протиправне використання Абонентом електронних комунікаційних послуг;

6.2.4. скорочувати перелік Послуг, тимчасово припиняти або припиняти надання Послуг згідно з чинним законодавством України та укладеним Договором;

- 6.2.5. відслідковувати інформацію, що приймається та отримується в процесі користування Послугою й розкривати отримані відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами вповноважених державних установ, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому Законодавству;
- 6.2.6. у безспірному порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти;
- 6.2.7. здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником та Абонентом при зверненнях Абонента до Постачальника з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги;
- 6.2.8. надсилати повідомлення про зміни умов Договору на електронну адресу Абонента та/чи в Особовий кабінет Абонента. Не отримання Абонентом електронних повідомлень про зміни умов Договору не змінює порядок набуття чинності змін до Договору, визначених у пунктах 4.4., 4.5., 4.6. цього Договору;
- 6.2.9. змінювати за технічної потреби Постачальника мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання Абонента та повідомляти Абонента, що використовує статичний мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, про здійснену зміну в Особистому кабінеті Абонента протягом 3 (трьох) робочих днів після заміни ідентифікатора. Абоненти, що використовують динамічний ідентифікатор, про заміну мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання Абонента, не повідомляються;
- 6.2.10. встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків. Про призупинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків Постачальник повідомляє негайно на Сайті Постачальника та в Особистому кабінеті Абонента;
- 6.2.11. припинити надання Послуг в зв'язку з припиненням діяльності Постачальника з надання електронних комунікаційних послуг із попередженням центрального органу виконавчої влади в сфері електронних комунікацій і Абонентів не пізніше ніж за три місяці до припинення;
- 6.2.12. відмовити в підключенні та/або виключити підключене до електронної комунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;
- 6.2.13. припинити у встановленому порядку надання Послуг у разі, якщо протягом 10 днів після направлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

## **7. ОBOB'ЯЗКИ І ПРАВА АBOHEHTA**

### **7.1. Абонент зобов'язаний:**

- 7.1.1. самостійно налаштувати власне устаткування, необхідне для користування Послугою, за виключенням п. 6.1.9.;
- 7.1.2. використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність;
- 7.1.3. не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам Постачальника електронних комунікаційних послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб;
- 7.1.4. самостійно та регулярно перевіряти наявність змін і доповнень щодо умов надання Послуги;
- 7.1.5. передати Постачальнику або уповноваженому представнику Постачальника заповнену та підписану Заяву про приєднання до Договору не пізніше ніж через двадцять днів з моменту здійснення оплати послуг Постачальника;
- 7.1.6. повідомляти Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів Абонента, зазначених в Договорі або Заяві про приєднання до Договору протягом 10 днів з моменту змін;
- 7.1.7. не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 7.1.8. утримувати електронну комунікаційну мережу в межах офісу, приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцевого обладнання в справному стані;
- 7.1.9. повідомляти (в тому числі письмово) на запит Постачальника про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.

### **7.2. При користуванні Послугою Абонентві забороняється:**

- 7.2.1. використовувати Послугу в комерційних цілях, шляхом її перепродажу та/або надання третім особам;
- 7.2.2. передавати й розміщати в мережі Інтернет інформацію та програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси або таку, що заборонена нормами чинного законодавства;

- 7.2.3. використовувати Послугу для масового розсилання не запитуваних адресатами повідомлень комерційного, агітаційного й іншого характеру (спам);
- 7.2.4. без дозволу власника посилати, публікувати, передавати, відтворювати або поширювати за допомогою Послуги програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково захищені авторськими або іншими правами;
- 7.2.5. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання;
- 7.2.6. здійснювати дії з метою зміни налаштування устаткування або програмного забезпечення Постачальника або інші дії, які можуть викликати збої в їхній роботі;
- 7.2.7. здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь у спробах несанкціонованого доступу до мережевого обладнання інших користувачів, мережевих атаках та ін.
- 7.3. Абонент має право:
- 7.3.1. на вичерпну інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг Постачальником, отримувати/перевіряти за допомогою Особистого кабінету статистичну інформацію про замовленні Послуги, стан балансу та інші відомості, для забезпечення потреб Абонента при користуванні Послугами;
- 7.3.2. безоплатно один раз в календарний рік на строк до 90 днів призупинити отримання Послуг шляхом надсилання звернення Постачальнику із Особистого кабінету, не пізніше ніж за три дні до бажаного моменту призупинення отримання Послуг;
- 7.3.3. безоплатно замовляти та відмовлятися від додаткових послуг шляхом вчинення відповідних дій в Особистому кабінеті Абонента до 25 числа місяця, що передує місяцю в якому Абонент бажає користуватися цими змінами. Зміни вступають в силу з першого числа наступного календарного місяця. Постачальник надсилає підтвердження про зміну Послуг шляхом надсилання системного повідомлення до Особистого кабінету Абонента;
- 7.3.4. безоплатно отримувати від Постачальника рахунки за отримані Послуги (якщо надання рахунків передбачено умовами Тарифного плану);
- 7.3.5. змінити свій Тарифний план на Тарифний план із вищою платою;
- 7.3.6. не частіше ніж два рази в календарний рік змінити свій тарифний план на тарифний план із нижчою платою. Вартість кожної такої зміни встановлюється Постачальником згідно із діючим тарифам Постачальника;
- 7.3.7. в односторонньому порядку розірвати договір при виконанні умов п. 9.10. цього договору;
- 7.3.8. безкоштовно переформувати Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї;
- 7.3.9. на несплату плати за Послуги за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів в зоні відповідальності Постачальника, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг за умови порушення Постачальником граничних строків усунення пошкодження, яке виникло не з вини Абонента (або знаходиться поза зоною відповідальності Абонента), з дати реєстрації Постачальником відповідної заяви (усної, письмової, електронної) Абонента;
- 7.3.10. своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості;
- 7.3.11. на повернення Постачальником невикористаної частки коштів у разі відмови Абонента від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 №295 (далі – Правила);
- 7.3.12. на відшкодування збитків, що заподіяні унаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених цим договором або законодавством;
- 7.3.13. на безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Постачальника;
- 7.3.14. оскаржувати неправомірні дії Постачальника згідно із законодавством.

## **8. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 8.1. Оплата Послуги провадиться у безготівковій формі відповідно до діючих тарифів Постачальника шляхом внесення суми коштів Абонентом на поточний рахунок Постачальника.
- 8.2. Дата оплати визначається за датою зарахування коштів на поточний рахунок Постачальника.
- 8.3. Оплата послуг здійснюється в національній валюті України.
- 8.4. Вартість Послуг визначається відповідно до тарифного плану Абонента.
- 8.5. Перший платіж за Послуги Постачальника Абонент зобов'язаний здійснити не пізніше ніж на третій день з дня підписання Заяви про приєднання до договору (включно). Другий та кожен наступний

платежі здійснюються Абонентом авансовими платежами не пізніше 30-го числа поточного місяця, у сумі, що становить 100% щомісячної вартості Послуг, згідно обраного тарифу.

8.6. До 10 числа кожного місяця Система обліку абонентів Постачальника у автоматичному режимі аналізує стан особового рахунку Абонента і призупиняє надання Послуги в разі відсутності на особовому рахунку абонента суми в розмірі 100 % абонентної плати за Послуги.

8.7. Абонент має право вносити на свій особовий рахунок грошові кошти у більшому розмірі, ніж це передбачено діючим тарифним планом Абонента.

8.8. Абоненти здійснюють оплату Послуг за допомогою перерахування суми вартості послуг на поточний рахунок Постачальника за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Постачальником способами.

8.9. Абонент має право безкоштовно отримати інформацію щодо свого Особистого рахунку, звернувшись у відділ обслуговування Абонентів за місцем знаходження Постачальника або за телефоном (044)390-78-40, або написавши звернення в Особистому кабінеті.

8.10. Доступ до Послуги надається Постачальником Абоненту тільки при позитивному балансі Особового рахунку Абонента.

8.11. Тарифи на Послуги, встановлені Постачальником, включають збори й податки, що діють на території України.

8.12. Правила тарифікації визначаються Постачальником самостійно.

8.13. Списання коштів в рахунок оплати вартості Послуг Постачальника здійснюється щоденно або щомісячно в залежності від обраних тарифних планів.

8.14. Вартість додаткових послуг Постачальника, сторони можуть узгоджувати додатково.

8.15. Абонент самостійно несе відповідальність за правильність здійснених ним платежів.

8.16. У випадку збільшення щомісячних платежів в межах затверджених Постачальником та обраних Абонентом тарифних планів, Постачальник не менше ніж за 20 (двадцять) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни у Особистому кабінеті Абонента. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, тарифний(ні) план(и) на який(і) був(ли) збільшений(ні), або не змінив тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу, надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

8.17. У випадку наявності від'ємного значення балансу Особового рахунку Абонента на момент припинення надання Послуг за Договором або розірвання Договору, незалежно від причин, Абонент зобов'язаний протягом 5(п'яти) банківських днів з моменту припинення/розірвання погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Постачальник має право вжити заходів, передбачених чинним законодавством України, для стягнення з Абонента суми заборгованості;

8.18. Якщо Абонент попередньо оплатив Постачальнику Послуги та не отримав замовлені Послуги та/або відмовився від Послуг, які він не отримав, та/або отримав послуги неналежної якості та/або отримав послуги, які Абонент не замовляв та/або в інших випадках, визначених законодавством, Постачальник повертає Абоненту на підставі письмової заяви невикористану частину коштів протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та платежу за підключення, в жодному разі не повертаються;

8.19. Встановлені законодавством пільги щодо оплати Послуг Постачальника надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

## **9. ПРИЗУПИНЕННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

9.1. Призупинення надання послуги може відбуватися, як за ініціативою Постачальника так і Абонента.

9.2. Абонент має право ініціювати призупинення надання послуг Постачальником відповідно до умов п. 7.3.2. даного договору.

9.3. Плата за Послуги за період призупинення нараховується за винятком випадків, встановлених п. 7.3.2, п.9.2 цього договору.

9.4. Постачальник має право тимчасово призупинити надання всіх або частини Послуг Абоненту в наступних випадках:

9.4.1. Абонент порушує вимоги діючого Договору;

9.4.2. при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;

- 9.4.3. у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду, згідно з обраним тарифним планом;
- 9.4.4. у випадку проведення Постачальником профілактичних, ремонтних та інших робіт;
- 9.4.5. в разі не попередження Абонентом Постачальника про зміну інформації, зазначеної в Заяві про приєднання до Договору;
- 9.4.6. порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання;
- 9.4.7. використання Устаткування Абонента та/або абонентських ліній для надання послуг третім особам.
- 9.5. Призупинення надання Послуг допускається на час технічного обслуговування і ремонту обладнання та ліній зв'язку. Про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України Постачальник повідомляє на Сайті Постачальника та у Особистому кабінеті Абонента не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання.
- 9.6. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення обставин, що призвели до скорочення переліку послуг, тимчасового припинення або припинення надання Послуг.
- 9.7. Термін призупинення надання Послуг Постачальником обмежується часом розгляду Сторонами конфліктної ситуації, але не більше ніж 30 (тридцять) календарних днів. Результатом такого розгляду можуть бути наступні дії Постачальника:
- 9.7.1. фізичне відключення Абонента від мережі Постачальника;
- 9.7.2. відновлення надання Послуг, за умови погашення Абонентом заборгованості та внесення авансового платежу за наступний місяць;
- 9.7.3. одностороннє розірвання Договору.
- 9.8. Постачальник припиняє надання Абоненту Послуг:
- 9.8.1. у випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі;
- 9.8.2. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.
- 9.9. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено/припинено, здійснюється відповідно до умов тарифних планів.
- 9.10. Абонент має право в односторонньому порядку розірвати договір, при виконанні наступних умов:
- 9.10.1. відсутність заборгованості з оплати наданих послуг;
- 9.10.2. зміни обставин, якими Абонент керувався при укладенні договору;
- 9.10.3. Абонент зобов'язаний надіслати Постачальнику письмове повідомлення про розірвання Договору не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання Договору.
- 9.11. У разі якщо протягом 3 місяців з моменту тимчасового призупинення надання Послуг Абоненту, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, даний Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку. Резервування витрат з утримання порту Абонента здійснюється за рахунок залишку коштів на Особовому рахунку Абонента.
- 9.12. Постачальник вправі розірвати даний Договір за власною ініціативою в односторонньому порядку з попереднім повідомленням Абонента за 10 (десять) днів до бажаної дати розірвання шляхом опублікування зазначеної інформації в Особистому кабінеті Абонента або шляхом надіслання індивідуального письмового повідомлення Абоненту.
- 9.13. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії/дозволу Постачальника на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій у порядку, передбаченому законодавством.

## **10. ПОРЯДОК ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

- 10.1. Абонент має право пред'явити Постачальнику претензію за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором, шляхом надсилання заяви із Особистого кабінету Абонента або зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Постачальника.
- 10.2. Мотивовану відповідь на Заяву Постачальник повинен надати у 30-денний строк у формі, про яку просить Абонент (усно чи письмово).
- 10.3. Відсутність у Постачальника технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для звернення Абонента до Постачальника із будь-якими претензіями чи позовами.
- 10.4. У разі згоди Постачальника виконати дії, про вчинення яких просить Абонент, Постачальник вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

10.5. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

## 11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору згідно із чинним законодавством України з врахуванням вимог, встановлених цим Договором та Правилами надання послуг.

11.2. Постачальник відповідає за належне надання Послуг до точки демаркації (точки розмежування відповідальності Постачальника та Абонента), що сталося з його вини та в межах його зони відповідальності.

11.3. Пошкодження електронної комунікаційної мережі (кабелю) на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Постачальника.

11.3. Постачальник не несе відповідальності:

11.3.1. за зміст та якість отриманої Абонентом в процесі використання Послуг інформації та її подальше використання чи зберігання.

11.3.2. за будь-які ушкодження, які можуть бути завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі ушкодження або втрату даних в результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента.

11.3.3. за відсутність можливості отримати Послуги, погіршення якості Послуг, перерви в роботі та інші перешкоди, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Постачальника.

11.3.4. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Постачальник не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет.

11.3.5. за якість функціонування окремих сегментів і вузлів мережі Інтернет, які не є власністю Постачальника.

11.3.6. за неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Постачальника; Постачальник не несе відповідальності за будь-які затримки, збої або тимчасове припинення в наданні Послуг, що виникли внаслідок існування прямих або опосередкованих обставин, які знаходяться поза зоною контролю Постачальника, включаючи збої електропостачання, інших видів комунікації;

11.4. У разі невиконання або неналежного виконання Постачальником своїх зобов'язань за цим Договором, Постачальник несе відповідальність в межах щомісячної вартості послуг, які надаються Абоненту.

11.5. У разі не виконання або неналежного виконання Постачальником своїх зобов'язань за Договором Постачальник несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених п. 40 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

11.6. Відповідальність Абонента:

11.5.1. за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про електронні комунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295;

11.5.2. Абонент сплачує щомісячні платежі за Послуги, які не надавалися з його вини, в повному розмірі;

11.5.3. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов тарифних планів.

11.7. У разі несвоєчасної оплати наданих Постачальником електронних комунікаційних послуг Абоненти сплачують пеню в розмірі облікової ставки Національного банку України від суми простроченого платежу, за кожен день прострочення оплати.

11.8. У разі несвоєчасної оплати наданих Постачальникам додаткових послуг Абоненти сплачують пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми простроченого платежу, за кожен день прострочення оплати.

11.9. Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором внаслідок дії обставин непереборної сили. До обставин непереборної сили належать: війна, страйки, пожежі, вибухи, повені чи інші стихійні лиха; оголошення ембарго, прийняття



уповноваженими державними органами України нормативно-правових актів та інші дії чи бездіяльність органів влади та/або управління України чи інших країн, підприємств, установ, організацій, які безпосередньо впливають на виконання Сторонами їх обов'язків. Сторони зобов'язані письмово, не пізніше 3 днів з моменту настання обставин непереборної сили, повідомити одна одну про настання таких обставин, якщо вони перешкоджають належному виконанню Договору. Підтвердженням настання обставин непереборної сили є офіційне підтвердження таких обставин Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим державним органом.

## **12. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

12.1. Сторони обумовили, що при укладенні, цього Договору Абонент надає свою згоду відповідно до Закону України від 01.06.10 № 2297-VI «Про захист персональних даних» на обробку Постачальником його персональних даних.

12.2. Метою обробки та використання персональних даних Абонента, внесення їх до відповідної бази персональних даних за цим Договором є забезпечення своєчасного надання електронних комунікаційних послуг, їх обліку та проведення розрахунків за надані електронні комунікаційні послуги.

12.3. Згода надається на здійснення будь-яких дій, відносно персональних даних, які необхідні для досягнення вищевказаної мети, у тому числі: збирання, накопичення, зберігання, знищення та інші дії у відповідності з діючим законодавством. Сторони визнають і підтверджують, що у разі необхідності надання персональних даних, для досягнення вказаної вище мети, третій особі, а також для залучення третіх осіб для надання послуг, Постачальник має право в необхідному обсязі надавати персональні дані Абонента таким третім особам, а також надавати таким особам відповідні документи, що містять персональні дані з правом цих третіх осіб на обробку персональних даних на підставі цієї згоди.

12.4. Абонент не надає згоду на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові.

## **13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Іншими діями, що свідчать про прийняття Абонентом умов цього договору вважається здійснення оплати послуг Постачальника.

13.2. Здійснення оплати послуг Постачальника не звільняє Абонента від обов'язку передати Постачальнику або уповноваженому представнику Постачальника заповнену та підписану Заяву про приєднання до Договору відповідно до п. 7.1.5. цього Договору.

13.3. У разі зміни законодавства в сфері електронних комунікацій щодо порядку надання та отримання електронних комунікаційних послуг Сторони зобов'язуються з моменту набрання чинності новим актом законодавства дотримуватись його положень (у такому випадку договір застосовується лише в частині, яка не суперечить чинному законодавству).

13.4. Ухилення від виконання п. 7.1.5. цього договору Абонентом є підставою для призупинення надання послуг Постачальником відповідно до п.9.4. Цього Договору.

## **14. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА:**

### **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АНДЕРНЕТ»**

Україна, 02166, м. Київ, проспект Лісовий, буд. 23 оф.1

Адреса для листування: 02156, м. Київ, а/с 63

Ідентифікаційний код 37455272

ІПН 374552706038

ІВАН UA563510050000026002362316600

в ПАТ "УкрСиббанк"

Свідоцтво платника ПДВ: 200117738

Платник податку на прибуток на загальних підставах

e-mail: [+1@under.net.ua](mailto:+1@under.net.ua), тел.: +38 (044) 227-60-60