

ПРАВИЛА НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Правила надання та отримання Електронних комунікаційних послуг ТОВ «НАШНЕТ» (далі – Правила) розроблені та прийняті ТОВ «НАШНЕТ» відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України №295 від 11.04.2012р., та інших нормативно-правових актів України, і є невід'ємною частиною Договору про надання Електронних комунікаційних послуг (далі по тексту «Договір»).

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Абонент – кінцевий користувач Послуг, який:

- здійснив процедуру реєстрації (перереєстрації), яка є свідомим повним й беззастережним акцептом (прийняття, укладення) Договору;
- був підключений до обладнання Оператора;
- отримує Послуги на умовах, визначених в Договорі, цих Правилах, чинних Тарифах (Тарифних планах) та інших документах, що регулюють умови надання та отримання Послуг Оператора.

Абонентна плата – фіксований платіж, який Оператор встановлює для Абонента за доступ до Послуг на постійній основі протягом одного календарного місяця незалежно від факту їх споживання.

Абонентське відгалуження – ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Абонента (телевізійний приймач, комп'ютер чи інше обладнання) з точкою підключення до Електронної комунікаційної мережі. Межа відповідальності Оператора закінчується на місці входу кабелю до приміщення Абонента.

Відгалуження у приміщенні Абонента є власністю Абонента.

Відгалуження від точки підключення до Електронної комунікаційної мережі до місця входу кабелю у приміщення Абонента є власністю Оператора.

Аванс – попередній грошовий внесок Абонента в рахунок наданих у майбутньому Послуг Оператора.

Акцепт (прийняття, укладення) Договору про надання Електронних комунікаційних послуг – повне й беззастережне прийняття умов Договору про надання Електронних комунікаційних послуг у вигляді публічного договору-оферти Абонентом шляхом здійснення Абонентом процедури реєстрації чи перереєстрації або укладення Договору в письмовій формі (для юридичних осіб). Процедура реєстрації або перереєстрації полягає в наданні Абонентом Оператору заповненої реєстраційної форми «Заява про приєднання» за встановленою Оператором формою, або підписання її за допомогою застосування ДІА і одержання Абонентом Особового рахунку, що визначається Оператором.

Акцепт (прийняття, укладення) Договору свідчить про те, що Абонент отримав інформацію про Послуги, зокрема, всю інформацію, передбачену законодавством на час акцепту Договору щодо Послуг та діяльності Оператора згідно статті 105 Закону України «Про електронні комунікації» та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України №295 від 11.04.2012р., а також ознайомлений з положеннями Закону України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, умовами Договору, цими Правилами та Тарифами (Тарифними планами) та підтверджує, що вони йому зрозумілі та він зобов'язується їх виконувати. Акцепт (прийняття, укладення) Договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України.

Бездротова точка доступу (Access Point) – пристрій, що виконує функцію мосту між бездротовими і кабельними ділянками мережі.

Білінг – програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг, Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг відповідно до Тарифів (Тарифних планів), чинних на момент їх надання.

Включені сервіси – комплекс сервісів Оператора, наданих Абоненту, що включає в себе:

- **Технічні:** Підключення обладнання Абонента до комунікаційного порту Оператора, доступу до ресурсів і сервісів мережі передачі даних Оператора або Інтернету.
- **Адміністративні:** Оформлення та переоформлення договорів, актів, податкових накладних, надання розрахунків об'єму і вартості наданих Послуг, зміни Тарифів (Тарифних планів) та параметрів Послуг, призупинення надання Послуг, відключення Абонента.

• **Консультаційні:** Надання технічної допомоги у формі консультацій щодо роботи та налаштування Абонентського обладнання, перевірки цілісності Абонентських кабельних ліній.

Договір про надання Електронних комунікаційних послуг – домовленість між Оператором та Абонентом про предмет, основні права, обов'язки, порядок розрахунків і відповідальність Оператора та Абонента щодо підстав, умов та порядку надання, отримання і оплати Послуг.

Договір укладається з фізичними особами шляхом акцепту ними публічного договору-оферти (пропозиції) – Публічного договору про надання Електронних комунікаційних послуг, з юридичними особами – шляхом укладення Договору про надання Електронних комунікаційних послуг в письмовій формі.

Невід'ємною частиною Договору є затверджені Оператором документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг і є обов'язковими для ознайомлення та виконання Абонентом, зокрема:

- Правила надання та отримання Електронних комунікаційних послуг;
- Тарифи (Тарифні плани);
- Регламенти Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції).

Додаткові послуги та пакети – послуги, що надаються Оператором на замовлення Абонента додатково до Послуг на платній основі згідно з чинними Тарифами (Тарифними планами).

Електронна комунікаційна мережа – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

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.

Згода Абонента – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Оператора (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

IP-адреса – унікальна (статична або динамічна) адреса комп'ютера в мережі Інтернет, що має довжину 4 байти та є основою для його ідентифікації в Мережі, видається Абоненту Оператором та є власністю Оператора.

Інтернет (Мережа 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.

Кінцеве обладнання – обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг.

Колл-центр – відділ Оператора або його уповноважених представників, який надає інформаційно-консультаційні послуги Абонентам.

Комутатор (Switch) – пристрій, призначений для з'єднання декількох вузлів комп'ютерної мережі в межах одного сегменту.

Контактна електронна адреса – електронна адреса, що заявлена Абонентом як контактна.

Логін – унікальна комбінація латинських цифр та/або літер, що використовується при вході до Особистого кабінету Абонента.

MAC-адреса – це апаратна адреса, яка є унікальною для кожної мережевої карти.

Маршрутизатор (Router) – мережевий пристрій, що на основі інформації про топологію мережі і певних правил приймає рішення про пересилку пакетів мережевого рівня моделі OSI між різними сегментами мережі.

Мережа Оператора – багаторівнева структура, яка складається з кабельної мережі, мережевого обладнання та інформаційної системи, частини якої логічно пов'язані між собою.

Місце надання Послуги – визначена Абонентом адреса, за якою він хоче отримувати Послуги.

Онлайн-чат / Чат-бот – засіб обміну текстовими повідомленнями в режимі реального часу, який знаходиться в месенджерах, таких як Viber, Telegram, Facebook тощо.

Оператор – Товариство з обмеженою відповідальністю «НАШНЕТ», зареєстроване в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг №2616.

Особистий кабінет Абонента – підсистема Білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду обсягів спожитих Абонентом Послуг, Додаткових послуг та пакетів;
- On-line поповнення Особового рахунку;
- формування або отримання сформованого Оператором рахунку для поповнення Особового рахунку через банківські установи;
- підтвердження поповнення Особового рахунку;
- зміни способу отримання рахунків на оплату Послуг, повідомлень;

- кредитування Послуг;
- зміни набору Послуг, Тарифів (Тарифних планів);
- зміни паролю до Особистого кабінету Абонента та/або додаткової контактної інформації;
- припинення та поновлення надання Послуги;
- замовлення Додаткових послуг та пакетів;
- блокування використання Послуг.

Особистий кабінет Абонента знаходиться за адресою у WEB-інтерфейсі <https://my.nashnet.ua> та доступний у мобільному застосунку Оператора.

Особовий рахунок Абонента – персональний унікальний рахунок, який Оператор відкриває в Білінгу для Абонентів і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, а також облік платежів Абонента і балансовий розрахунок між Оператором та Абонентом.

Офіційний сайт Оператора – веб-сторінка в мережі Інтернет, що знаходиться за адресою <https://www.nashnet.ua>, є офіційним джерелом Оператора та забезпечує висвітлення діяльності Оператора, зокрема, містить перелік та умови надання його послуг, перелік дозвільних документів, а також інші матеріали інформаційного характеру.

Пароль доступу – комбінація латинських букв та/або цифр, що використовується Абонентом для захищеного входу до Особистого кабінету Абонента.

Період надання Послуг – календарний місяць, в якому надаються Послуги.

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

Повідомлення Абонента – повідомлення, що надсилається Абонентові у будь-якій формі.

Послуга/Послуги – електронні комунікаційні послуги за встановленими значеннями показників якості, в обсягах та кількості, замовлених Абонентом, в т.ч. послуга доступу до мережі Інтернет; постачання, надання в оренду та налагодження обладнання; підключення кінцевого обладнання Абонента до електронної комунікаційної мережі; надання доступу до ресурсів локальної мережі; інші послуги, що можуть надаватися Оператором у межах Договору, інформація про які розміщена на Офіційному сайті Оператора.

Послуга доступу до мережі Інтернет – Електронна комунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту послуги доступу до ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі.

Початок надання Послуг – підключення обладнання Абонента до Мережі Оператора, акцепт (укладення) Абонентом Договору та оплата Абонентом замовлених Послуг.

Правила – ці Правила надання та отримання Електронних комунікаційних послуг, які розміщені на Офіційному сайті Оператора, обов'язкові для Абонентів при отриманні основних та додаткових послуг та становлять невід'ємну складову частину акцептованого (прийнятого, укладеного) Договору про надання Електронних комунікаційних послуг між Оператором і Абонентом. Умови надання Послуг Абонентам також регулюються чинним законодавством України, Договором, додатковими внутрішніми інструкціями Оператора та інструкціями з використання цих послуг.

Припинення надання Послуг – остаточне припинення надання Послуг за ініціативи Оператора чи Абонента та на підставі умов, викладених у цих Правилах та/або Договорі.

Рахунок – розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за надання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг згідно з чинними Тарифами (Тарифними планами).

Регулярний платіж – Абонентна плата за Тарифом (Тарифним планом), що включає в себе Електронні комунікаційні послуги, яка списується з Особового рахунку Абонента щодня у розмірі, що розраховується шляхом ділення суми вартості Тарифу (Тарифного плану) за Послугу на кількість днів у поточному місяці.

Сервісні послуги – послуги чи роботи, які не є електронними комунікаційними і можуть надаватися Оператором на замовлення Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинними Тарифами (Тарифними планами).

Спам – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника Електронних комунікаційних послуг щодо надання ним Електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.

Сторони – Оператор та Абонент.

Тарифи (Тарифні плани) – запропоновані Абоненту Оператором пропозиції щодо вартості, умов та обсягу надання певних Електронних комунікаційних послуг. Тарифи (Тарифні плани) встановлюються Оператором та оформлюються документом, в якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість Абонентної

плати згідно Тарифів (Тарифних планів), обладнання, матеріалів, додаткових та сервісних послуг, що надаються Оператором.

Технічне обслуговування – комплекс заходів, що вживаються Оператором або третіми особами для забезпечення робочого стану Електронної комунікаційної мережі.

Технічні умови – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Електронної комунікаційної мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуг Абоненту.

Тимчасове припинення надання Послуг – припинення надання Послуг з ініціативи Оператора або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених Договором та/або Правилами, із забезпеченням можливості поновлення їх надання.

Центр обслуговування Абонентів – офіційна приймальня Абонентів Оператора, адресу та графік роботи якої зазначено на Офіційному сайті Оператора.

1. ПРЕДМЕТ І МЕТА ПРАВИЛ

1.1. Правила визначають основні умови та порядок надання ТОВ «НАШНЕТ» Електронних комунікаційних послуг та інших послуг, пов'язаних технологічно з Електронними комунікаційними послугами (далі – Послуги) та регулюють відносини між ТОВ «НАШНЕТ» та Абонентом, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та інших договорів, додатків, додаткових угод до них, права та обов'язки Сторін, умови розрахунків, відповідальність Сторін тощо.

1.2. Правила діють для всіх, без виключення, Абонентів незалежно від часу укладення ними Договору, типу Тарифу (Тарифного плану) чи інших обставин, а також для інших осіб, яких стосуються правовідносини Абонента та Оператора (батьки (усиновлювачі, піклувальники) Абонента, власники приміщення, в якому підключається (підключене) кінцеве обладнання тощо).

2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

2.1. Умовами надання та отримання Послуг Абоненту є:

2.1.1. укладення Договору відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;

2.1.2. оплата замовлених Абонентом Послуг.

2.2. Для оформлення договірних відносин Абонент має надати:

2.2.1. Фізичні особи – резиденти:

- діючий паспорт громадянина України або закордонний паспорт громадянина України;
- довідку про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків або пред'явити відмітку в паспорті про право здійснювати будь-які платежі за серією (за наявності) та номером паспорта згідно Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, затвердженого Наказом Міністерства фінансів України № 822 від 29.09.2017р. (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті);
- відомості про своє місце фактичного проживання (поштова адреса);
- контактні телефони.

2.2.2. Фізичні особи – нерезиденти:

- діючий паспорт громадянина іноземної держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України, та документ, що підтверджує законність перебування на території України, а для особи без громадянства – документ, що посвідчує особу;
- відомості про місце свого фактичного проживання (поштова адреса) в Україні на постійній або тимчасовій основі;
- відомості про контактні телефони в Україні.

Якщо в подальшому, під час дії Договору, при перевірці наданої Оператору інформації будуть виявлені невідповідності, протиріччя, або виявлені інші порушення, Оператор має право поставити Абоненту вимоги щодо їх усунення. Якщо такі вимоги не будуть виконані, Оператор має право відмовити в укладанні Договору або припинити надання Послуг за Договором та вважати Договір розірваним.

2.3. Оператор має право відмовити Абоненту в оформленні договірних відносин у разі:

- невідповідності кінцевого обладнання Абонента встановленим законодавством вимогам;
- заборгованості Абонента за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально;
- ненадання Абонентом необхідних для оформлення договірних відносин документів;
- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Електронної комунікаційної мережі в зазначених Абонентом місцях;

- якщо вік Абонента менше 18 років або Абонент у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
 - на підставі рішень Ради національної безпеки та оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах правового режиму воєнного чи надзвичайного стану в порядку та на умовах, визначених законодавством України.
- У разі відмови в оформленні договірних відносин Оператор повідомляє Абонента про це з обов'язковим зазначенням її причини, зокрема в усній формі, під час замовлення Послуг або в письмовій формі на письмове звернення Абонента протягом не більше як 15 (п'ятнадцять) календарних днів.
- 2.4.** Правовідносини з неповнолітніми особами (особами у віці від 14 до 18 років) регулюються статтями 32, 33 Цивільного кодексу України. Укладення Договору з неповнолітнім Абонентом можливе лише в письмовій формі та лише за наявності письмової згоди батьків (усиновлювачів) або піклувальників за формою, затвердженою Оператором. Договір з Абонентом, якому надано повну цивільну дієздатність до досягнення 18 років, укладається на загальних підставах.
- 2.5.** Договір укладається з Абонентом, який є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення. У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні Договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності у Абонента письмової згоди власника квартири або приміщення. Відповідальність за наявність такої згоди несе Абонент.
- 2.6.** Абонент зобов'язаний ознайомити осіб, зазначених у пункті 2.5. цих Правил, з текстом цих Правил, Договору, зокрема з положеннями про обробку та захист персональних даних. Відповідальність за негативні наслідки, спричинені невиконанням цього обов'язку, покладаються на Абонента.
- 2.7.** Підключення до Послуги може здійснюватися Оператором та/або уповноваженими Оператором третіми особами (юридичними або фізичними). Оператор має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед Абонентом несе Оператор. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.
- 2.8.** Під час підключення Послуг Абонент може звернутись до Оператора з проханням встановити / розмістити у багатоквартирному будинку за Місцем надання Послуг необхідне електронне комунікаційне обладнання для забезпечення надання Послуг та надати Оператору право визначати осіб, які можуть здійснювати встановлення/розміщення електронного комунікаційного обладнання у будинку та його обслуговування.
- 2.9.** Підключення до Електронної комунікаційної мережі та/або встановлення необхідного обладнання здійснюється у погоджений з Абонентом день і час, за його безпосередньої присутності, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.
- 2.10.** Кінцеве та/або інше обладнання Абонента, яке підключається до Мережі Оператора, повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинне бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації в порядку, встановленому відповідно до законодавства.
- Оператор повинен інформувати Абонента у доступній формі, в тому числі у письмовій формі на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до Мережі Оператора для отримання Послуг.
- 2.11.** Порядок укладання Договору з юридичними особами та фізичними особами – підприємцями.
- 2.11.1.** Юридичні особи (в тому числі бюджетні, комунальні організації) та фізичні особи – підприємці для укладання Договору надають такі документи:
- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється обладнання для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
 - згоду орендодавця на прокладення електронних комунікацій та встановлення обладнання/ підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
 - виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
 - відомості про банківські реквізити;
 - документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності або довіреність на уповноваженого представника);
 - представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – відомості з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, а також копію Положення про такий відокремлений структурний

підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;

- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;

- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності);

- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

2.11.2. Юридичні особи та фізичні особи – підприємці повинні надати інформацію про номер контактної телефону, e-mail та іншу інформацію для можливості зв'язку. Передбачені документи при укладанні Договору надаються Абонентом в оригіналі для перевірки представником Оператора в їх справжності та відповідні копії, а у разі неможливості надати оригінали – належним чином засвідчені копії.

2.11.3. Договір з юридичними особами та фізичними особами – підприємцями може укладатись в письмовій формі. Після підписання Договору уповноваженими представниками один примірник Договору залишається у Оператора, другий – передається Абоненту.

3. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ

3.1. Моментом початку надання Послуг вважається передача чи отримання першого байта після фактичного надходження коштів на Особовий рахунок Абонента даних, а моментом закінчення – передача чи отримання останнього байта даних кінцевим обладнанням Абонента (у тому числі службових даних).

3.2. Датою укладення Договору є дата присвоєння Абоненту Особового рахунку.

3.3. Оператор гарантує надання Послуг у повному обсязі лише за наявності Договору з Абонентом та позитивного залишку на Особовому рахунку Абонента.

3.4. Абонент не має права без письмової згоди Оператора перепродавати чи надавати безкоштовно Послуги третім особам, а також зобов'язаний використовувати Послуги виключно в межах приміщення, вказаного у Договорі, як Місце надання Послуги.

3.5. Для однозначної ідентифікації Абонента за номером Особового рахунку під час реєстрації в білінговій системі Мережі Оператора Оператор призначає Абоненту особистий пароль. Цей пароль має бути зазначений при першому підключенні обладнання Абонента до Мережі Оператора разом із номером Договору на персональній веб-сторінці статистики та управління сервісами. Будь-яка кількість Послуг, що буде передана в Мережі Оператора з використанням ідентифікованого обладнання, буде вважатися Оператором як така, що спожита Абонентом, на що Абонент погоджується.

3.6. Абонент має право обрати будь-які із запропонованих Оператором Послуг. При цьому, їх порядок тарифікації, швидкість та обсяг інформації зазначено у чинних Тарифах (Тарифних планах) Оператора, які є невід'ємною частиною Договору. Мінімальна швидкість передачі даних (гарантована швидкість доступу до Інтернету) у будь-якому Тарифі (Тарифному плані) становить 56 Кбіт/с та відповідає показникам якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 № 803 та зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21.01.2013 за № 135/22667 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів». Вимірювання швидкості здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

3.7. 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.

3.8. Надання Послуги доступу до Інтернету має відповідати вимогам наступних нормативних документів:

- Законом України «Про захист прав споживачів», «Про електронні комунікації»;
- Правилам надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295 (до втрати ними чинності);
- іншим актам законодавства України;
- іншим документам, що становлять невід'ємну частину Договору.

3.9. Оператор надає Послуги в тому вигляді, у якому вони доступні на момент надання. Повна достовірна інформація про Послуги, їх якість, а також про характеристики роботи Мережі Оператора надається Абоненту при укладенні з ним Договору. Оператор не дає гарантій того, що будь-яка інформація або дані, що пересилаються за допомогою Послуг, не містять віруси або інші небажані компоненти. Оператор не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки, спричинені такими небажаними компонентами або змістом отриманої інформації.

3.10. Протягом строку дії Договору Абонент має право у встановленому порядку відмовитись від отримання одного, декількох чи всіх обраних видів Послуг.

3.11. Оператор не гарантує максимальну швидкість пропускнуої можливості та максимальну якість зображення, але зробить все можливе для надання найвищої можливої якості Послуг та забезпечення швидкості доступу, визначеної Тарифами (Тарифними планами).

3.12. Будь-які дії Абонента, пов'язані з комерційним використанням послуг Мережі Оператора, не повинні суперечити законодавству України.

4. УМОВИ ПРИДБАННЯ АБО ОТРИМАННЯ В КОРИСТУВАННЯ ОБЛАДНАННЯ У ОПЕРАТОРА

4.1. За наявності відповідної домовленості Сторін Оператор передає, а Абонент приймає в строкове платне користування (оренду) обладнання згідно акту прийому-передачі обладнання, що є невід'ємною частиною Договору. Вартість та комплектація обладнання визначається у відповідному акті прийому-передачі обладнання.

4.2. Відносини з оренди обладнання не регулюються Законом України «Про оренду державного та комунального майна».

4.3. Порядок замовлення та отримання Абонентом обладнання в оренду визначається в цих Правилах та на Офіційному сайті Оператора.

4.4. Орендна плата:

4.4.1. Розмір орендної плати встановлюється Оператором залежно від обраного Абонентом Тарифу (Тарифного плану) та зазначається на Офіційному сайті Оператора.

4.4.2. Орендна плата сплачується Абонентом щомісяця шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Оператора через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів та платіжних систем (платіжних карток та ін.), інформація про які зазначається на Офіційному сайті Оператора. У разі користування обладнанням протягом неповного календарного місяця орендна плата списується з Особового рахунку Абонента за фактичний строк користування в розмірі, що розраховується шляхом ділення суми щомісячної орендної плати на кількість днів у поточному місяці.

4.4.3. Всі платежі Абонента обліковуються на його Особовому рахунку в обліковій білінговій системі Оператора тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Оператора.

4.4.4. Списання орендної плати з Особового рахунку здійснюється Оператором у порядку, зазначеному на Офіційному сайті Оператора. Списання орендної плати за користування обладнанням здійснюється незалежно від стану Особового рахунку Абонента та припинення надання інших Послуг за Договором.

4.5. Порядок передачі і повернення обладнання:

4.5.1. Передача обладнання Абоненту в користування оформлюється актом прийому-передачі обладнання, який підписується Сторонами. Одночасно з передачею обладнання Оператор передає Абоненту всю необхідну документацію на обладнання.

4.5.2. Абонент зобов'язується повернути Оператору отримане обладнання у наступних випадках:

- відмови від надання Електронних комунікаційних послуг;
- припинення дії (розірвання) Договору;
- наявності заборгованості Абонента перед Оператором за будь-яким договором між Абонентом та Оператором.

Абонент зобов'язується повернути Оператору отримане обладнання протягом 3 (трьох) календарних днів з дня настання випадків, передбачених у цьому підпункті. Повернення обладнання оформлюється актом прийому-передачі обладнання, який підписується Сторонами.

4.5.3. Абонент повинен передати Оператору обладнання в стані, придатному до використання за призначенням, з урахуванням нормального зносу.

4.6. Порядок користування обладнанням:

4.6.1. Оператор гарантує, що на момент передачі в оренду обладнання належить йому на праві власності.

4.6.2. Абонент зобов'язаний використовувати обладнання за призначенням відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України №295 від 11.04.2012р., інших актів законодавства та правил експлуатації обладнання.

4.6.3. Абонент не має права передавати обладнання в користування третім особам.

4.6.4. У випадку втрати або пошкодження обладнання (у тому числі третіми особами) Абонент зобов'язується відшкодувати Оператору його вартість у повному розмірі, визначеному у відповідному акті прийому-передачі обладнання.

4.6.5. У випадку незначного зовнішнього пошкодження обладнання (у тому числі третіми особами), за умови, що обладнання знаходиться в робочому стані та може бути відремонтоване в сервісному центрі виробника обладнання, Абонент зобов'язується відшкодувати Оператору вартість ремонту обладнання у сервісному центрі. Вартість ремонту визначається за цінами сервісного центру виробника обладнання.

4.6.6. У випадку припинення дії Договору та в інших випадках, передбачених Договором, Абонент зобов'язується повернути Оператору отримане обладнання в повній комплектації або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.

4.7. У разі, якщо Абонент купує будь-яке обладнання у Оператора, він повинен оплатити рахунок за це обладнання до моменту підключення Послуг, якщо інше не погоджено Сторонами у письмовому вигляді. Якщо Абонент не оплатив зазначений рахунок у встановлений термін, Оператор має право списати грошові кошти, сплачені Абонентом за Послуги в рахунок погашення вартості обладнання.

5. ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ ОПЕРАТОРА

5.1. Абонент підтверджує, що Абонент та/або особи, які мають доступ до Кінцевого обладнання, проінструктовані щодо заходів безпеки при роботі з обладнанням та щодо надання першої невідкладної медичної допомоги.

5.2. У зв'язку з фактичною можливістю доступу до мережі та мережевого обладнання сторонніми особами Абоненту забороняється:

- користуватися обладнанням Оператора без заземлення;
- підключати кабель до джерел електричної напруги;
- залишати працююче обладнання без нагляду.

Відповідальність за порушення цих заборон покладається на Абонента.

5.3. У випадку виникнення пожежі Абонент та/або особи, які мають доступ до обладнання Оператора, мають негайно знеструмити комп'ютер чи додаткове обладнання та від'єднати кабель.

5.4. Оператор рекомендує Абоненту та/або особам, які мають доступ до обладнання Абонента, мати поруч з робочим місцем інструменти (прилади) для запобігання пожежі, а також пройти інструктаж з пожежної безпеки. Відповідальність за невиконання (неналежне виконання) цієї рекомендації покладається на Абонента.

5.5. Оператор не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (особистого комп'ютера, мережевого обладнання, телевізора, тощо).

6. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

6.1. На підставі Заяви про приєднання Абонента Оператор забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу: відкриває Абонентові персональний Особовий рахунок з унікальним номером.

6.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг і Додаткових послуг та пакетів як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Оператора матимуть перевагу над іншими даними.

6.3. Кількість, вартість і технічні параметри Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників належних Оператору технічних засобів. Показники технічних засобів Оператора є єдиним джерелом інформації про обсяг фактично спожитих послуг при тарифікації і вирішенні суперечок.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Відповідальність Абонента:

7.1.1. До початку надання Послуг та в процесі їх надання Абонент несе відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Оператору (пошкодження обладнання Оператора, введення в оману Оператора шляхом надання неправдивої інформації при укладенні Договору та інше).

7.1.2. Відповідальність за проведення оформлення, затвердження проектної документації, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт щодо прокладення Абонентського відгалуження покладається на Абонента.

7.1.3. Абонент несе повну відповідальність за будь-яку шкоду, що виникла у зв'язку з порушенням правил безпеки користування Електронними комунікаційними послугами, передбачених цими Правилами, Договором та іншими встановленими чинним законодавством України нормативами.

7.2. Відповідальність Оператора:

7.2.1. Оператор не несе ніякої відповідальності за невідредаговані матеріали, які містяться в мережі Інтернет, і не контролює їх. Оператор попереджає, що деякі з них носять відвертий сексуальний характер або можуть містити зневажливу особисто для Абонента інформацію.

7.2.2. Оператор не несе ніякої відповідальності за оповіщення третіх осіб про розірвання Договору.

7.2.3. Оператор зобов'язаний вжити всіх необхідних заходів в рамках своєї компетенції для того, щоб особисті та контактні дані Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.

7.2.4. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Оператор не контролює доступний через Інтернет контент, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Оператора), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

7.2.5. Оператор здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації Абонента. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Оператора та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуг або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, Спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін.

7.2.6. Оператор залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

7.2.7. Оператор має право на відключення згідно чинного законодавства України кінцевого обладнання, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки.

7.3. Договором можуть бути встановлені додаткові умови відповідальності Сторін.

7.4. Порядок розгляду заяв, скарг Абонентів.

7.4.1. Абонент має право подати Оператору заяву/скаргу щодо надання та отримання Електронних комунікаційних послуг.

7.4.2. У разі виникнення питань щодо надання Оператором Послуг Абонент може звернутися за контактами Оператора, вказаними на Офіційному сайті Оператора.

7.4.3. Заяви/скарги Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

7.4.4. За результатами розгляду письмового звернення / скарги Абонента надається письмова відповідь у строки, передбачені чинним законодавством України.

7.4.5. У разі повторного звернення одного і того ж Абонента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, таке звернення / скарга не розглядається.

8. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА

8.1. Інформація Абонента, що міститься у Договорі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

8.2. Оператор рекомендує Абоненту використовувати ліцензійне програмне забезпечення, зокрема, ліцензійні антивірусні програми, та регулярно їх обновляти, щоб запобігти неправильній роботі обладнання та зараженню його вірусами.

8.3. Оператор не несе відповідальність за ризики, пов'язані з збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання.

8.4. Для забезпечення безпеки в мережі або при отриманні скарг від інших Абонентів, Абонент надає право Оператору перевіряти дані, що отримуються/пересилаються Абонентом, при цьому отримана інформація не може передаватися третім особам, за виключенням випадків, встановлених законодавством.

8.5. Правовідносини Абонента та Оператора в сфері захисту персональних даних Абонента та інших осіб, яких це стосується, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та умов Договору.

9. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Правила встановлюються та можуть змінюватись ТОВ «НАШНЕТ» в односторонньому порядку. Правила, зміни та доповнення до них затверджуються наказом ТОВ «НАШНЕТ» та набирають чинності через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на Офіційному веб-сайті Оператора. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Правил, цін/тарифів/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Правил. Правила, зміни та доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у місцях продажу Електронних комунікаційних послуг та

обслуговування споживачів, на Офіційному веб-сайті Оператора, а також можуть надсилатись Абонентам в Особистий кабінет та/або на електронну пошту.

9.2. Ці Правила надаються у паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

9.3. Підпис Абонента на Договорі, або укладання Абонентом Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Правилами і взяття Абонентом зобов'язань щодо виконання укладеного Договору та цих Правил.

9.4. Інші відносини Сторін, не врегульовані цими Правилами, регулюються Договором, положеннями Закону України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України №295 від 11.04.2012р. та іншими актами законодавства.

10. САНКЦІЙНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК З ОСОБАМИ – РЕЗИДЕНТАМИ РФ ТА РБ

10.1. Абонент зобов'язується повною мірою та без будь-яких застережень суворо дотримуватись усіх санкційних обмежень та санкційних режимів, які впроваджуються як країнами, в яких Абонент зареєстрований/здійснює свою господарську діяльність, так і країнами, міждержавними організаціями/об'єднаннями (інституціями), санкції яких мають транснаціональний/транскордонний характер, наприклад, але не виключно, Сполученими Штатами Америки, Сполученим Королівством Великої Британії та Північної Ірландії, Європейським союзом, Світовим банком, Європейським банком реконструкції та розвитку тощо.

10.2. Окрім зазначеного вище, Абонент зобов'язується не співпрацювати з фізичними/юридичними особами, які включені в:

10.2.1. Рішення РНБО України «Про застосування, скасування та внесення змін до персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)» та стосуються фізичних/юридичних осіб.

10.2.2. Санкційні списки (Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List) Міністерства фінансів США (United States Department of the Treasury) та Санкційних списках (Specially Designated Nationals And Blocked Persons List (SDN) Управління контролю за іноземними активами США (The Office of Foreign Assets Control (OFAC), що входить до системи Міністерства фінансів США.

10.2.3. Санкційні списки Казначейства Її Величності Королеви Великої Британії та королівств Співдружності та його структурних підрозділів, Санкційні списки Європейського Союзу.

10.2.4. Санкційні списки Світового банку/Європейського банку реконструкції та розвитку.

10.3. Абонент-суб'єкт господарювання підтверджує, що не має серед своїх акціонерів, засновників, учасників та бенефіціарних власників, у тому числі кінцевих бенефіціарних власників його засновника, фізичних та/або юридичних осіб, які є резидентами/громадянами Російської Федерації або Республіки Білорусь.

10.4. Абонент підтверджує, що не здійснює та зобов'язується в подальшому не здійснювати під час отримання Послуг будь-яку взаємодію з субпідрядниками/агентами, які є резидентами/громадянами Російської Федерації або Республіки Білорусь або які мають серед свої акціонерів, засновників, учасників та бенефіціарних власників, у тому числі кінцевих бенефіціарних власників його засновника, фізичних та/або юридичних осіб, які є резидентами/громадянами Російської федерації або Республіки Білорусь.

10.5. Оператор має право розірвати з Абонентом договірні відносини в односторонньому порядку або припинити надання Послуги без попереднього повідомлення, у випадку порушення Абонентом зобов'язань вказаних в розділі 10 даних Правил.

10.6. Оператор має право направити Абоненту запит для отримання інформації та документів щодо з'ясування наявності в останнього економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства (надалі – опитувальник).

10.7. Абонент зобов'язується протягом 7 (семи) робочих днів з дати направлення надати заповнений опитувальник (зі скан-копіями запитуваних документів) Оператору.

10.8. У випадку ненадання Абонентом заповненого опитувальника та/або надання неповної чи неточної інформації/переліку документів Оператору у строки, встановлені п. 10.7 даних Правил, та/або визначення (з'ясування) наявності економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, Оператор має право в односторонньому порядку достроково, без укладення додаткової угоди, припинити дію Договору з Абонентом. В такому випадку Договір припиняється на 8 (восьмий) робочий день з дати направлення опитувальника.

10.9. Абонент погоджується з тим, що джерелом визначення (з'ясування) інформації щодо наявності у нього економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, є аналітична система "YouControl" та/або інші доступні для Оператора системи моніторингу (перевірки) контрагентів.

11. ВІДОМОСТІ ПРО ОПЕРАТОРА

ТОВ «НАШНЕТ» зареєстроване в Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2616.

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

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

Код за ЄДРПОУ 36100735.

п/р UA833052990000026002026219779 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

ПН 361007326528, Свідоцтво платника ПДВ 100150699.

E-mail: info@nashnet.ua.

Офіційний сайт Оператора: www.nashnet.ua.