

## Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг

м. Біла Церква

Даний Публічний договір встановлює порядок надання Постачальником електронних комунікаційних послуг Товариством з обмеженою відповідальністю «БЦ БІГНЕТ», що є юридичною особою, яка належним чином зареєстрована відповідно до законодавства України, включена до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 200 (далі - Постачальник) послуг доступу до мережі Інтернет відповідно до положень ст. 633 Цивільного кодексу України, та є пропозицією (офертою) фізичним особам (далі –Абонентам) з боку Постачальника укласти договір на отримання послуг доступу до мережі Інтернет у розумінні положень ст. 641 Цивільного кодексу України, відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного кодексу України, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (далі – «Правила»), інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, на наступних умовах.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

**Постачальник електронних комунікаційних послуг (Постачальник)** – суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг.

**Абонент** - фізична особа, кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах цього Договору, укладеного з Постачальником електронних комунікаційних послуг.

**Активна конклюдентна дія** — дія, що вчинена Абонентом, яка свідчить про його попередню безсумнівну та добровільну згоду укласти цей Договір. Такою дією, зокрема, вважається початок виконання Договору Абонентом (фактичне користування Послугами чи внесення на Особовий рахунок Абонента грошового авансу до моменту підключення Послуги, в залежності від того, яка з цих двох подій відбудеться першою), що зафіксовано обладнанням Постачальника. В процесі подальшого виконання Договору, Абонент шляхом вчинення кожної наступної Активної конклюдентної дії засвідчує ознайомлення та згоду з чинними на момент вчинення певної конкретної дії умовами Договору та Правил (шляхом отримання Послуг) та умовами Тарифного плану (шляхом внесення плати за Послуги), та безумовне дотримання цих умов Абонентом. Кожна з Активних конклюдентних дій вчинена Абонентом у зв'язку з цим Договором, становить сукупність Активних конклюдентних дій. Використання за текстом Договору терміну Активна конклюдентна дія в однині, означає певну конкретну дію, а використання цього терміну у множині, означає сукупність Активних конклюдентних дій. Така сукупність Активних конклюдентних дій, зокрема, свідчить про отримання Абонентом Послуг від моменту укладення договору до моменту його припинення чи розірвання.

**Інтернет** - всевітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність електронних комунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Договір** - правочин, укладений між Абонентом та Постачальником шляхом прийняття Абонентом пропозиції Постачальника укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

**Акт підключення Абонента** - письмовий документ, який підписується Абонентом та Постачальником одразу після підключення Послуги Абоненту і містить в собі обов'язкові реквізити Абонента, дату та адресу підключення Послуги, перелік Кінцевого (термінального) обладнання та основні технічні характеристики Послуги.

**Замовлення послуги** - волевиявлення Абонента стосовно надання йому послуги Постачальником, 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 технічна можливість надавати Послуги за адресою, вказаною Абонентом у заявці. Не пізніше, ніж у день підключення Абонента до Мережі Постачальник надає Абоненту ідентифікатори доступу до Особистого кабінету (логін та пароль).

**Послуга** - електронна комунікаційна послуга доступу до мережі Інтернет (за технологією PON) та/або інші послуги, які надаються Постачальником Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів (пакетів).

**Правила** — встановлені Постачальником правила надання Послуги, розміщені на Інтернет-сайті.

**Додаткові послуги** - послуги Постачальника, які не входять до Тарифного плану та замовляються Абонентом окремо у порядку, встановленому для відповідної Додаткової послуги.

**Мережа Постачальника** — сукупність майна (технічних засобів електронних комунікацій та споруд) Постачальника, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

**Веб-сайт Постачальника** — офіційна веб-сторінка Постачальника в мережі Інтернет, що розміщена за адресою: [vinertelecom.ua](http://vinertelecom.ua) та є основним джерелом інформування Абонентів.

**Первинний платіж** - платіж за організацію підключення до мережі Постачальника для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який сплачується Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору електронних комунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Постачальника розміщені на Інтернет-сайті.

**Особистий кабінет** - веб-сторінка на Сайті Постачальника, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних Послуг та вибір Абонентом Тарифного плану на Послуги, що замовляються, зміна Тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Постачальника для Абонента. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданому Абоненту при підключенні Акті підключення Абонента.

**Тарифний план** - запропонована Абоненту Постачальником пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг, які затверджуються Постачальником самостійно, та оприлюднюються на Сайті Постачальника.

**Сторона** — Постачальник або Абонент в залежності від контексту.

**Сторони** - Постачальник та Абонент.

**Приміщення Абонента** - приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

**Активність Послуг** - виконання Постачальником дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

**Особовий рахунок** - персональний рахунок, який Постачальник відкриває для Абонента і на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів Абонента Особовий рахунок має унікальний номер.

**Баланс особового рахунку** - різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в який визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс особового рахунку; інша сума - складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку.

**Щомісячний платіж** - передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Постачальником протягом розрахункового періоду.

**Розрахунковий період** - період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом Тарифним(и) планом(ами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватися протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими цим Договором або умовами Тарифних планів.

**Тимчасове призупинення** – обмеження Постачальником роботи електронної комунікаційної мережі. Тимчасове призупинення можливе в порядку, встановленому відповідно до законодавства, у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, проведення ремонтних, аварійних робіт, технічного обслуговування та модернізації електронної комунікаційної мережі, а також у випадках невиконання Абонентом своїх зобов'язань за цим Договором.

**Термінальне (кінцеве) обладнання надане Постачальником** – обладнання, що надано Постачальником на визначених ними умовах в користування Абоненту з метою отримання останнім доступу до Послуг, яке лишається власністю Постачальника та підлягає поверненню Власнику після закінчення строку користування у зв'язку з припиненням цього Договору та/або припинення користування Послугами або достроково на вимогу Власника.

**Точка демаркації** - точка розмежування відповідальності Постачальника і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Постачальника.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Договір розроблений відповідно до положень Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761, інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій.

1.2. Цей Договір регулює відносини з приводу надання Постачальником Абонентам Послуг та Додаткових послуг.

1.3. До укладення Договору, Абонент самостійно ознайомлюється з інформацією про Послуги та їх вартість, умовами Договору, умовами обслуговування та технічної підтримки, про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання, а також іншою інформацією, яку, відповідно до п. 16-17, 19, 24 Правил, Постачальник оприлюднює на веб-сайті [vinertelecom.ua](http://vinertelecom.ua).

1.4. Договір вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Постачальником умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

1.5. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

1.6. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

1.7. Умови Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Постачальника. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору. Умови цього Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов'язковим повідомленням про це Абонента в порядку визначеному цим Договором.

1.8. Послуги надаються цілодобово з граничними нормативними рівнями показників якості згідно нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій. Технічні характеристики та параметри, що використовуються для надання Послуг за Договором визначаються відповідним Тарифним планом та встановлені в Акті підключення Абонента.

1.9. При внесенні змін до цього Договору, Постачальник розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Постачальника не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Постачальник не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Постачальник гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Постачальника поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

1.10. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать умовам цього Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.

1.11. Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Постачальника технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

1.12. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів, що розміщені на Інтернет-сайті.

## 2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

2.1. До укладення Договору, Абонент самостійно знайомиться з інформацією про Послуги та їх вартість, умовами Договору, умовами обслуговування та технічної підтримки, про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання, а також іншою інформацією, яку, відповідно до п. 16-17, 19, 24 Правил, Постачальник оприлюднює на вебсайті [vinertelecom.ua](http://vinertelecom.ua)

2.2. Договір укладається в усній формі і вважається узгодженим та укладеним без підписання письмового примірника Сторонами шляхом вчинення дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, умов обраного Тарифного плану та згоду отримувати Послуги на встановлених Постачальником умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом.

2.3. Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору наступним чином, виконуючи одну або декілька дій:

- шляхом оплати Послуг Постачальника;
- шляхом продовження користування Послугами Постачальника;
- шляхом акцептування Договору у Особистому кабінеті (що може підтверджуватися натисканням необхідних гіперпосилань) ;
- шляхом підписання Акту підключення Абонента, який після його підписання Абонентом стає невід'ємною частиною цього Договору. Акт підключення Абонента заповнюється у письмовій формі і надається представнику Постачальника під час підключення Кінцевого обладнання Абонента до Електронної комунікаційної мережі.

2.4. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з умовами цього Договору.

2.5. Договір вважається укладеним, якщо Абонент висловив свою безсумнівну та добровільну згоду на його укладення.

## 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Умови надання Послуг:

3.1.1. Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Постачальником таких Послуг і наявність у Постачальника технічної можливості надання Абоненту Послуг.

3.1.2. Укладення Абонентом з Постачальником цього Договору.

3.1.3. Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.

3.1.4. Оплата Абонентом Послуг Постачальника.

3.1.5. Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.

3.2. Постачальник розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Постачальника, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.

3.3. Постачальник надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.

3.4. Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.

3.5. Постачальник здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.

3.6. Технічні характеристики Послуг відповідають замовленням Абонентом параметрам Послуг.

3.7. Постачальник має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам, а також виявлення фактів несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів Постачальника.

3.8. Порядок і строки інформування Постачальником Абонента:

3.8.1. Постачальник інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника / Особистому кабінеті Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

3.8.2. Постачальник інформує Абонента про перерви у роботі електронних комунікаційних мереж на час запланованого профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника / Особистому кабінеті Абонента не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт.

3.8.3. Постачальник інформує Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника / Особистому кабінеті Абонента протягом 1 (одного) дня з моменту, коли Постачальнику стало відомо про виникнення аварії на електронних комунікаційних мережах або по телефону у разі звернення Абонента.

3.8.4. Постачальник інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства, вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання, умов отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, зону надання Постачальником Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника у строки, передбачені законодавством.

**3.9.** Відповідно до умов Договору Постачальник забезпечує Абоненту швидкість передачі даних, відповідно до показників, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра для універсальної електронної комунікаційної послуги.

**3.10.** У разі припинення надання Послуг із застосуванням кінцевого (термінального) обладнання, наданого в користування Абоненту Постачальником на час дії Договору, питання щодо повернення Абонентом такого обладнання вирішується відповідно до умов Договору з дотриманням вимог законодавства.

#### **4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН**

##### **4.1. Постачальник має право:**

**4.1.1.** Проведення господарської діяльності з надання Послуг у порядку, визначеному законодавством у сфері електронних комунікацій.

**4.1.2.** Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства або часткове припинення діяльності з надання Послуг, або певного їх виду, або на певній території відповідно до Закону.

**4.1.3.** Не підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

**4.1.4.** Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт електронних комунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення відповідного повідомлення на умовах визначених цим Договором, не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до початку робіт.

**4.1.5.** Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Постачальника або Особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту, іншим способом, що не заборонений законодавством України, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження.

**4.1.6.** Постачальник може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Постачальника або в особистому кабінеті користувача за 10 (десять) календарних днів до введення в дію таких змін.

**4.1.7.** Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері електронних комунікацій.

**4.1.8.** Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт електронних комунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення відповідного повідомлення на умовах визначених цим Договором, не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до початку робіт.

**4.1.9.** Тимчасово повністю або частково припинити або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Постачальник не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Постачальником без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

**4.1.10.** У випадку виявлення Постачальником нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Постачальника (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Постачальник має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

**4.1.11.** Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування електронних комунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.

**4.1.12.** Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

- несплати або несвочасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг та/або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;
- використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;
- несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Постачальника;
- отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;
- проведення Постачальником ремонтних чи профілактичних робіт;
- встановлення факту розсилання Абонентом спаму;
- порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану, відповідно до законодавства України.  
Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.

**4.1.13.** У разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, стихійного лиха тощо до ліквідації їх наслідків:

- встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання Послуг;
- скорочувати перелік Послуг чи знижувати до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби та інформувати про це Абонента;
- у випадках, передбачених п.п. 1 п. 10, п. 49 Правил невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати Абонента (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні Послуг, підстави застосування, а також про можливе зниження якості Послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

**4.1.14.** Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Постачальника з Абонентом, Постачальник на свій розсуд має право залучати третіх осіб для виконання зобов'язань за Договором і виконання окремих видів робіт (надання окремих видів послуг).

**4.1.15.** У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.

**4.1.16.** 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, та на власний розсуд використовувати такі записи.

**4.1.17.** Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Постачальника та у Особовому кабінеті Абонента.

**4.1.18.** Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

**4.1.19.** Встановлювати умовами Тарифних планів, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.

**4.1.20.** Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизовано системою обліку спожитих послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Постачальнику при укладенні та виконанні Договору.

**4.1.21.** Надавати на запити до Регуляторного органу інформацію, у тому числі фінансову та інформацію з обмеженим доступом, що запитується для виконання Регуляторним органом повноважень, передбачених Законом та Правилами, відповідно до вказаних у запиті строків, рівнів деталізації та змісту запиту.

**4.1.22.** Постачальник має права визначені Законом України «Про електронні комунікації» та, зокрема, але не виключно, у п. 71 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

**4.1.23.** Постачальник має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

##### **4.2. Постачальник зобов'язаний:**

**4.2.1.** До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно інформувати Абонентів про умови Договору відповідно до Правил, зокрема пунктів 16 – 20, 24 цих Правил, шляхом розміщення такої інформації на веб-сайті [vinertelecom.ua](http://vinertelecom.ua).

**4.2.2.** Надавати Абоненту Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних

комунікацій, цього Договору, Умов, з додержанням вимог Правил та інших нормативних документів.

**4.2.3.** Надавати Абонентам безоплатні консультації з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційної служби Постачальника за телефонами: 0 800 20 20 10; 0 800 20 10 30.

**4.2.4.** Постачальник зобов'язаний усувати пошкодження власної Електронної комунікаційної мережі протягом доби (24 годин) з моменту отримання від Абонента заявки за номером телефону 0800 20 20 10, 0800 20 10 30 або на електронні пошти [ao@vinertelecom.ua](mailto:ao@vinertelecom.ua) або [office@vinertelecom.ua](mailto:office@vinertelecom.ua) щодо пошкодження Електронної комунікаційної мережі або Постачальник зобов'язаний повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо усунути пошкодження неможливо протягом доби (24 годин).

**4.2.5.** Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Постачальника або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.

**4.2.6.** Надавати Послуги за визначеними рівнями показників якості Послуг відповідно до Договору та нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Забезпечити Абоненту швидкість передавання даних з/до Інтернету в межах власної мережі Постачальника, визначену Договором.

**4.2.7.** Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до Електронної комунікаційної мережі загального користування (на письмовий запит Абонента).

**4.2.8.** Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством у сфері електронних комунікацій.

**4.2.9.** Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг і забезпечувати його достовірність.

**4.2.10.** Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт.

**4.2.11.** Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення тасмніці інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.

**4.2.12.** Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо Абонент не користувався цими Послугами.

**4.2.13.** На вимогу Абонента надавати інформацію щодо режиму роботи підприємства Постачальника, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг, Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

**4.2.14.** Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими регуляторним органом граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

**4.2.15.** Замінити Абоненту модем та/або інше електронне комунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Постачальник повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.

**4.2.16.** Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

**4.2.17.** Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

### **4.3. Абонент має право:**

**4.3.1.** Користуватися за власним вибором Послугами, що надаються Постачальником.

**4.3.2.** Безоплатне отримання вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг, про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання, щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги, отримання безоплатних консультацій з питань замовлення, отримання та припинення отримання Послуг.

**4.3.3.** Замовляти у Постачальника будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

**4.3.4.** При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Постачальником, відповідно до умов Тарифних планів.

**4.3.5.** Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

**4.3.6.** Відмовитися від подальшого користування Послугами Постачальника та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів за умови попередження Постачальника не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.

**4.3.7.** Обмеження Постачальником доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Постачальника у встановленому порядку.

**4.3.8.** Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) електронних комунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Постачальником контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.

**4.3.9.** Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Постачальника або на функціонування мережевого обладнання Постачальника.

**4.3.10.** Оскарження неправомірних дій Постачальника шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів. Позасудовий розгляд спорів здійснюється регуляторним органом згідно Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим постановою НКЕК від 10.04.2024 р. № 183, зареєстрованою в Мінюсті 29.05.2024 р. за № 788/42133.

**4.3.11.** Реалізацію інших прав відповідно до законодавства у сфері електронних комунікацій, зокрема згідно п. 69 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761.

### **4.4. Абонент зобов'язаний:**

**4.4.1.** При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, зокрема Закону України "Про електронні комунікації" від 16.12.2020 р. № 1089-IX, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.

**4.4.2.** Забезпечити уповноваженим представникам Постачальника вільний доступ до електронної комунікаційної мережі та абонентському відгалуженню з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування та перевірки дотримання Абонентом своїх зобов'язань за Договором

**4.4.3.** Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Постачальника на Сайті Постачальника, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника на Сайті Постачальника, на сторінці Особистого кабінету Абонента.

**4.4.4.** Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Постачальником кабелів та виконано підключення до Послуг.

**4.4.5.** Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання.

**4.4.6.** Приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.

**4.4.7.** Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

**4.4.8.** Повідомляти Постачальника про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Постачальника або збою обладнання Постачальника.

**4.4.9.** У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого електронного комунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання за Актом приймання-передачі і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану. Абонент зобов'язується повернути Постачальнику отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.

**4.4.10.** Протягом 1 (одного) робочого дня повідомити Постачальника про випадки викрадення, втрати, пошкодження Обладнання (його частини, комплектуючої) виникнення інших обставин, що призвели до погіршення технічних характеристик Обладнання.

**4.4.11.** Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором (його частини, комплектуючої).

**4.4.12.** Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність.

**4.4.13.** Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим Абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Постачальника іншими Абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронній комунікаційній мережі Постачальника чи нормальне функціонування мережевого устаткування Постачальника, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам електронних комунікаційних послуг (зокрема, послуг телефонного зв'язку, передачі даних, послуг з доступу до мережі Інтернет).

**4.4.14.** Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від злоумисників, хакерів тощо. До такої інформації, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Постачальнику, іншим особам.

**4.4.15.** Повідомляти Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі не пізніше ніж протягом 10 (десяти) днів з моменту настання таких змін.

**4.4.16.** Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.

#### **4.5. Абоненту забороняється:**

**4.5.1.** Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

**4.5.2.** Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

**4.5.3.** Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів електронних комунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Постачальника.

**4.5.4.** Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.

**4.5.5.** Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.

**4.5.6.** Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.

**4.5.7.** Здійснювати несанкціонований доступ до Послуг.

**4.5.8.** Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.

**4.5.9.** Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.

**4.5.10.** Пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.

**4.5.11.** Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

**4.5.12.** Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:

**4.5.12.1.** масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється, як надіслання багатьом одержувачам, так і багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

**4.5.12.2.** неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

**4.5.13.** Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.

**4.5.14.** Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.

**4.5.15.** Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправленні електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.

**4.5.16.** Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу.

## **5. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**5.1.** Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Постачальником, встановлюються Постачальником самостійно.

**5.2.** Постачальник має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

**5.3.** Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Постачальником за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Постачальника не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни або скасування.

**5.4.** Абоненти здійснюють оплату всіх замовлених Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Постачальником способами.

**5.5.** Постачальник має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.

**5.6.** Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.

**5.7.** Постачальник з моменту зафіксованого подання Абонентом заявки (звернення) має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Постачальника, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 4.2.4. цього Договору.

**5.8.** Стягнення Постачальником з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

**5.9.** Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій Особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені умовами Тарифних планів.

**5.10.** Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Постачальником платежів Абонента на його Особовому рахунку.

**5.11.** Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Провайдера.

**5.12.** Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.

**5.13.** У випадку помилково сплачених Абонентом коштів на рахунок Постачальника, Абонент має право на повернення йому сплачених грошових коштів. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента. До заяви Абонент додає копію паспорта та копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера та надсилає поштою (за власний рахунок) на адресу Постачальника не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Постачальника після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорта, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

**5.14.** У разі якщо Абонент бажає відмовитись від усіх замовлених та активованих Послуг але на його Особовому рахунку є не використаний залишок коштів, то Абонент в такому випадку зобов'язаний використати в повному обсязі цей залишок коштів на своєму рахунку, інакше кошти не будуть повернуті/збережені Абоненту.

5.15. Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, баланс Особового рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Постачальник має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

5.16. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачений Тарифним планом.

5.17. У випадку збільшення щомісячних платежів в межах затверджених Постачальником та обраних Абонентом Тарифних планів, Постачальник не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Постачальника та у Особистому кабінеті Абонента, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. 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(кі) 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.

5.18. Невикористання Послуг Абонентом не може бути підставою для їх несплати.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСТАЧАЛЬНИКА

6.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Постачальник несе відповідальність, передбачену законодавством України і, зокрема, нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

6.2. З урахуванням інших положень Договору, Постачальник відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Постачальника та Абонента). Зона відповідальності Постачальника — це частина абонентського відгалуження від розподільчого боксу до межі території Абонента (тобто до паркану або межі будівлі), включно з точкою підключення до електронної комунікаційної мережі.

6.3. Постачальник відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Постачальником обов'язків за Договором, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Постачальника. Відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Постачальником умов Договору вирішується в судовому порядку.

6.4. У разі не виконання або неналежного виконання Постачальником своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами Постачальник несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених Правилами. Сплата штрафних санкцій, визначені Законом України «Про електронні комунікації», здійснюється шляхом заліку вартості електронних комунікаційних послуг.

6.5. Постачальник не несе відповідальності:

6.5.1. за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;

6.5.2. використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Постачальника, або порушення вимог інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;

6.5.3. за якість Послуг при пошкодженнях Кінцевого обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Постачальнику, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Постачальником для надання Послуг за Договором;

6.5.4. несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;

6.5.5. 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;

6.5.6. за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Постачальника;

6.5.7. за забезпечення безпеки Кінцевого обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;

6.5.8. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Постачальника;

6.5.9. за зміст інформації, що передається його електронними комунікаційними мережами;

6.5.10. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом;

6.5.11. аварійного відключення електронного комунікаційного обладнання Постачальника від мережі електроживлення, яка знаходиться у зоні відповідальності третьої сторони (Постачальник послуг електроенергії, ЖЕК, ОСББ тощо) через аварію, виялові відключення електроенергії тощо;

6.5.12. настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), передбачених п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;

6.5.13. за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

6.5.14. за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебоїв в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Постачальника;

6.5.15. вини Абонента встановленої Договором та законодавством.

6.6. Відсутність у Постачальника технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Постачальнику будь-яких претензій та позовів.

## 7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АБОНЕНТА

7.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену законодавством України, зокрема нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

7.2. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Постачальником з Абонента в повному розмірі.

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

7.4. Зона відповідальності Абонента — це територія його домоволодіння, квартири, підприємства чи земельної ділянки. В межах цієї зони Абонент відповідає за все обладнання та кабельну мережу — від будинку до паркану.

Вїзд спеціаліста Постачальника для усунення неполадок та інших причин, що спричинили припинення надання чи погіршення якості Послуг, в зоні відповідальності Абонента оплачується окремо, згідно тарифів Постачальника, включаючи випадки подальшої відмови Абонента від фактичного проведення таких робіт після прибуття спеціаліста за адресою Абонента.

7.5. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні несе Абонент.

7.6. Якщо встановлене за Актом прийому-передачі обладнання стало непридатним до використання у відповідності з його цільовим призначенням з вини Абонента, то Абонент зобов'язаний відшкодувати Постачальнику всі витрати, пов'язані з ремонтом такого обладнання. У випадку якщо обладнання ремонту не підлягає, Абонент зобов'язаний сплатити Постачальнику суму, що дорівнює вартості такого обладнання, а саме, вартість оптичного терміналу у розмірі 1000,00 (одна тисяча) гривень та вартість оптичного пачкорду у розмірі 400,00 (чотириста) гривень.

## 8. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ/ПРИЗУПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ

8.1. Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Постачальника.

8.2. Строк дії цього Договору починається з моменту його укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору.

8.3. Постачальник може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Постачальника за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

8.4. Якщо Абонент не згоден з внесеними Постачальником змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Постачальника. Якщо Абонент по закінченню 7 (семи) денного строку з моменту оприлюднення на веб-сайті Постачальника інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.

- 8.5.** Постачальник має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:
- 8.5.1.** при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;
- 8.5.2.** при не поповненні Абонентом свого Особового рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;
- 8.5.3.** у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для початку нового розрахункового періоду згідно з обраним Тарифним планом;
- 8.5.4.** у випадку проведення Постачальником Планових робіт;
- 8.5.5.** у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Постачальника;
- 8.5.6.** у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після направлення Постачальником відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;
- 8.5.7.** у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 4.4. цього Договору;
- 8.5.8.** в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.
- 8.6.** Призупинення Постачальником надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 8.5. цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку оплачувати Щомісячні платежі за такі Послуги протягом всього строку дії Договору, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).
- 8.7.** Абонент має право на БЕЗКОШТОВНЕ, тимчасове призупинення отримання Послуг, на строк, що не перевищує 90 (дев'яносто) календарних днів (в цілому, протягом 1 (одного) календарного року), шляхом особистого звернення, не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дати призупинення отримання Послуг, зателефонувавши або надіславши письмове повідомлення до абонентського відділу Постачальника.
- 8.8.** У разі тимчасового призупинення отримання Послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів Абонент не повернув обладнання Постачальнику, а саме, оптичний термінал і оптичний пачкорд. Абонент зобов'язаний компенсувати вартість оптичного терміналу у розмірі 1000,00 (одна тисяча) гривень та вартість оптичного пачкорду у розмірі 400,00 (чотириста) гривень.
- 8.9.** У разі тимчасового призупинення отримання Послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів Абонент повернув обладнання Постачальнику, а саме оптичний термінал і оптичний пачкорд але в майбутньому після паузи планує отримувати Послугу від Постачальника, встановлення оптичного терміналу БЕЗКОШТОВНЕ і активація Послуги коштуватиме 50,00 (п'ятдесят) гривень.
- 8.10.** У разі тимчасового призупинення отримання Послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів Абонент не звернувся, не попередив Постачальника про призупинення, на дзвінки абонентського відділу Постачальника не відповідав та на зв'язок не виходив та НЕ повернув обладнання Постачальнику, а саме, оптичний термінал і оптичний пачкорд, активація Послуги коштуватиме 500,00 (п'ятсот) гривень.
- 8.11.** Якщо Абонент не звернувся та не попередив Постачальника про призупинення отримання Послуг і пропустив місяць користування Послугою, повторна активація Послуги коштуватиме 50,00 (п'ятдесят) гривень. Або у разі тимчасового призупинення отримання Послуг Абонентом більше ніж на 90 (дев'яносто) календарних днів активація Послуги коштуватиме 50,00 (п'ятдесят) гривень.
- 8.12.** Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та/або чинним законодавством України.
- 8.13.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:
- 8.13.1.** незгоди зі зміною Постачальником Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;
- 8.13.2.** відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Постачальника за умови, відсутності заборгованості перед Постачальником, здійснюється за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання Постачальником послуг заяви, якщо більший строк у заяві не зазначено.
- 8.14.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Постачальника у будь-якому з наступних випадків:
- 8.14.1.** у разі якщо Постачальник виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Постачальник має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку;
- 8.14.2.** відповідно до змісту ч. 3. ст. 651 Цивільного кодексу України в односторонньому порядку Договір може бути розірваний при грубому порушенні Абонентом етичних норм поведінки, громадських правил моралі, а також якщо Абонент поширив інформацію, що ображає честь, гідність та ділову репутацію працівників Постачальника, під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента, в такому разі дію Договору може бути припинено негайно;
- 8.14.3.** у разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.4.5 цього Договору. При цьому Постачальник має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 (один) календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Постачальник може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк;
- 8.14.4.** у випадку не поповнення Абонентом рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;
- 8.14.5.** у випадку відмови Абонента від замовлених Послуг, а саме, від оплати за виклик спеціаліста/майстра Постачальника, який прибув за адресою Абонента для усунення неполадок та інших причин, що спричинили припинення надання чи погіршення якості Послуг. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги;
- 8.14.6.** обліковий запис Абонента буде автоматично видалено із системи за умови, якщо на протязі шести місяців:
- Абонент не користувався послугою;
  - обладнання, встановлене при підключенні Абонента, було відсутнє в мережі;
  - не було попереджено Постачальника про призупинення користування послугами доступу до мережі Інтернет.
- 8.14.7.** зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг Абонентом вимог підпунктів 3-6 пункту 70 Правил;
- 8.14.8.** при припиненні діяльності Постачальника з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Постачальник попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 (три) місяці до дати припинення;
- 8.14.9.** з інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.
- 8.15.** Припинення Постачальником надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п.8.14.6 цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).
- 8.16.** Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено/припинено, здійснюється у відповідності до умов Тарифних планів.
- 8.17.** У випадку, якщо надання Послуг було призупинено з підстав, вказаних у п.п.8.5.1 - 8.5.3 цього Договору, відновлення надання Послуг відбувається Постачальником після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку.
- 8.18.** Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.8.14 цього Договору, Постачальник повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Постачальника, у Особистому кабінеті Абонента тощо.
- 8.19.** Після розірвання Договору Постачальник може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## 9. ОСОБЛИВІ УМОВИ

- 9.1.** Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, крім випадків передбачених чинним законодавством України.
- 9.2.** Укладенням цього Договору Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері електронних комунікацій, зокрема, Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою КМУ від 25 червня 2025 року № 761.
- 9.3.** Укладенням цього Договору Абонент відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надає згоду Постачальнику на обробку його персональних даних з метою забезпечення реалізації цивільних, господарських, податкових та інших відносин у сфері здійснення діяльності з надання електронних комунікаційних та інших послуг, які регулюються Цивільним кодексом України, Податковим кодексом України, Законом України «Про електронні комунікації», Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та іншим законодавством України, Статутом Постачальника.
- 9.4.** Своїм підписом/акцептуванням цього Договору Абонент дає згоду Постачальнику на обробку своїх персональних даних з метою задоволення потреб споживача в електронних комунікаційних послугах відповідно до вимог цього Договору (в т.ч. з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги). Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії.

9.5. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Постачальником, будь-якою особою, пов'язаною з Постачальником відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів електронних комунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Постачальником відносинами контролю).

9.6. Абонент погоджується, що Постачальник не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Постачальником відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

9.7. Абонент дає свою згоду та надає Постачальнику право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Постачальником третім особам для:

9.7.1. Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

9.7.2. Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Постачальника;

9.7.3. Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, додаткових послуг Постачальника;

9.7.4. Проведення розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Постачальником;

9.7.5. Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами;

9.7.6. На запит Регуляторного органу або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

9.8. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Постачальник не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

9.9. 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.

9.10. У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Постачальника протягом 20 (двадцяти) календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Постачальника та/або за телефоном Контакт-центру Постачальника, що вказані на Сайті Постачальника.

9.11. Абонент гарантує Постачальнику, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, де здійснюється підключення Послуг.

9.12. На підставі п.3 ст. 207 Цивільного кодексу України Сторони домовились, що Постачальник має право використовувати факсимільне відтворення підпису уповноваженої особи (далі з текстом — факсиміле) при оформленні документів, пов'язаних з виконанням Договору, які підтверджують виконання зобов'язань Сторонами за цим Договором.

Сторони погоджують наступний зразок аналогу власноручного підпису (факсиміле) уповноваженої особи Постачальника:

ПІБ: Хуторна Тетяна Олександрівна

Посада: Директор

9.13. Суперечки та розбіжності, які можуть виникнути з виконання цього Договору вирішуються шляхом переговорів. У випадку неможливості їхнього врегулювання Сторони звертаються до суду відповідно до діючого законодавства України.

## 10. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) АБОНЕНТА З ПРИВОДУ НАДАННЯ ПОСЛУГ

10.1. У разі виникнення у Абонента скарги або пропозицій, він може звернутися до Постачальника з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Постачальника або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Звернення (скарга) Абонента повинно/а містити інформацію, зазначену у п. 124 Правил.

10.2. Отримані від Абонента звернення (скарги) розглядаються Постачальником в порядку, передбаченому Законом, Правилами та Законом України «Про звернення громадян» та, за результатом розгляду, надається письмова чи усна відповідь у встановлені законодавством строки.

10.3. Щодо збоїв у роботі Послуги Абонент може повідомляти за номерами телефонів 0800202010, 0800201030 чи на електронні адреси [ao@vinertelecom.ua](mailto:ao@vinertelecom.ua), [support@vinertelecom.ua](mailto:support@vinertelecom.ua)

Звернення Абонента про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій Постачальника приймаються цілодобово телефоном та в режимі електронного листування.

10.4. Розгляд питань щодо захисту законних інтересів Абонента, в т.ч. позасудове вирішення спорів, здійснює Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, офіційний веб-сайт <https://nkek.gov.ua/>.

Процедури позасудового вирішення спорів за зверненням споживачів послуг врегульовано Порядком подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим постановою НКЕК від 10.04.2024 № 183, зареєстрованою в Мінюсті 29.05.2024 за № 788/42133.

10.5. Абоненти під час отримання Послуг мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення до суду чи інших органів державної влади відповідно до їх компетенції.

## 11. РЕКВІЗИТИ Постачальника

### ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “БЦ БІГНЕТ”

Юридична адреса: 09100, Київська обл., м. Біла Церква, бульвар 50-річчя Перемоги, буд. 99

Поштова адреса: 09117, Київська обл., м. Біла Церква, вул. Олесь Гончара, буд. 2

UA80305299000026009020122951 в АТ КБ «ПриватБанк», МФО 305299

ЄДРПОУ — 38009937

Платник податку на прибуток. Загальна система оподаткування. Без ПДВ.

Тел. 0800 20 20 10 (безкоштовно з усіх номерів фіксованих і мобільних мереж)

Email: [office@vinertelecom.ua](mailto:office@vinertelecom.ua)