

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «Сітінет»**

м.Чернівці, пр.Незалежності, 111 **ЄДПРОУ** 37083889

Тел. +38 (095) 3953333 (099) 7340073, Веб-сайт: https://citynet.works/

E-mail: [office@citynet.works](mailto:office@ctn.cv.ua)

Затверджено наказом

директора ТОВ «Сітінет»

Галащук С.Ю. від 01 серпня 2021 р.

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР №2**

**про надання телекомунікаційних послуг**

м. Чернівці "01" серпня 2021 р.

**ОПЕРАТОР: Товариство з обмеженою відповідальністю "Сітінет"**, код ЄДРПОУ 37083889, яке включено до Реєструоператорів, провайдерів телекомунікацій Рішенням НКРЗ № 296 від 23.06.2011 року за номером 2187, та діє на підставі Ліцензії Національної комісії з питань регулювання зв’язку України серії АВ № 593085 від 30.09.2011 року, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012р. №295 (в останній редакції від 08.09.2016р.), а також ст. 633 Цивільного кодексу України, **публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний Публічний договір №2 (далі - Договір) про наступне:**

**1. Основні поняття, що використовуються в Договорі**

**Абонент** - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до телекомунікаційної Мережі Оператора.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за отриманнятелекомунікаційних послуг.

**Абонентський ввід** - частина телекомунікаційної Мережі від розподільної коробки Оператора або відкінцевого лінійно-кабельного пристрою Оператора у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання.

**Заява на приєднання до публічного договору** - це документ, яким фізична особа (споживач)підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

**Заявка Абонента** - звернення Абонента до представника Оператора для замовлення додатковихпослуг, пов’язаних з виконанням умов Договору.

**Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальнимадресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Кінцеве обладнання** - обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом,призначене для з'єднання з телекомунікаційною Мережею Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем тощо).

**Мережа** - технологічна система Оператора, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації,доступ до якої здійснюється з використанням засобів обчислювальної техніки.

**Мережевий ідентифікатор споживача (IР-адреса)** - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Оператором кінцевому обладнанню абонента та/або споживачеві в телекомунікаційній мережі чи Інтернеті.

**Місце надання послуг** - конкретно зазначена у Заяві адреса, за якою Абонент бажає отримуватиПослуги з доступу до Інтернет.

**Оператор** - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікаційіз правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

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

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** –з’єднання(від'єднання)кінцевого обладнанняабо абонентського вводу до (від) телекомунікаційної мережі Оператора.

**Послуга з доступу до Інтернет** -забезпечення можливості роботи кінцевого обладнання в Інтернет.

**Послуга з передачі даних** - обмін даними між кінцевими обладнаннями абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

**Припинення надання послуг** -остаточне припинення Оператором надання Абоненту послуг внаслідок припинення дії чи змін умов договору, або у зв'язку з відключенням Абонентського вводу (в тому числі у разі невиконання Абонентом своїх зобов’язань за Договором), а також у випадках, встановлених законом.

**Споживач телекомунікаційних послуг (далі - Споживач)** -фізична особа,яка замовляє та/абоотримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

**Сторони** -разом іменовані Оператор та Абонент.

**Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Оператором щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.

**Телекомунікаційна мережа** -комплекс технічних засобів,телекомунікацій та споруд,призначенихдля маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Телекомунікаційна послуга (далі - Послуга)** -продукт діяльності Оператора,спрямований назадоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

**Тимчасове припинення надання послуг** – припинення Оператором надання Абонентові послуг на період та у випадках, встановлених законодавством та/або договором, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

**2. Предмет Договору.**

2.1. Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості у Оператора надання таких послуг та своєчасної їх оплати Абонентом. **Повний перелік послуг, надання яких можливо в рамках цього договору, їх характеристика та вартість визначені в Додатку № 1 до Договору (Специфікації телекомунікаційних послуг).**

2.2. Телекомунікаційні послуги надаються на території м. Чернівці та Чернівецької області.

2.3. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації):

* на офіційному веб-сайті Оператора: https://citynet.works/(постійно доступний для ознайомлення);
* у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

2.4. Цей Договір розроблений у відповідності до Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295, Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1995 року (в останній редакції від 08.09.2016р.), Цивільного кодексу України та інших актів законодавства України.

2.5. Надання послуг здійснюється після:

* укладення договору про надання послуг між ТОВ «Сітінет» та Абонентом;
* оплати послуг Абонентом.

2.6. Провайдер не має права відмовити споживачеві в укладенні договору, за винятком таких випадків:

* відсутність технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі оператора;
* заборгованість Абонента перед оператором;
* невідповідність кінцевого обладнання абонента встановленим вимогам;
* ненадання необхідних для укладення договору документів.

2.7. У випадку відмови в укладенні Договору про надання послуг оператор, провайдер повідомляє про це споживачеві із зазначенням причин відмови, зокрема в усній формі під час замовлення послуги, в письмовій формі на письмове звернення Абонента протягом (але не більше ніж) 20 днів з дня письмового звернення.

**3. Порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг**

3.1.Телекомунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України.

3.2. Умови надання телекомунікаційних послуг:

* наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої послуги;
* ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;
* оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору (далі - Заява) із зазначенням замовленої швидкості доступу до Мережі Інтернет та вартості Послуг;
* авансова оплата замовленої Абонентом телекомунікаційної послуги за перший місяць користування послугами на розрахунковий рахунок Оператора;
* оплата за підключення до Мережі Оператора.

3.3. Для отримання телекомунікаційних послуг застосовується кінцеве обладнання Абонента, а при необхідності, Оператор реалізує Абоненту обладнання для доступу до Мережі, вартість якого варіюється в залежності від комплектації, обумовленої особливостями Місця надання послуг, і умов підключення до Мережі.

3.4. Підключення кінцевого обладнання до Мережі та надання додаткових послуг здійснюється за умови їх оплати згідно з тарифами Оператора.

3.5. Для підключення кінцевого обладнання до Мережі Абонент створює власний пароль для доступу до Мережі, який вказується у Заяві про приєднання.

3.6. Абонентський ввід та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання послуги доступу до Інтернет. Оператор при здійсненні підключення кінцевого обладнання Абонента повинен забезпечити перевірку справності та відповідності абонентського вводу технічним нормам.

3.7. Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної послуги) фіксується технічними можливостями Оператора, яким Абонент довіряє та з даними якого погоджується.

3.8. Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за умов подання Заяви на приєднання до Договору по кожному з Місць надання послуг.

3.9. Планові профілактичні перерви, а також випадки короткочасних перерв тривалістю менше 1 год. кожна і загальною тривалістю до 24 год. на місяць, не вважаються перервами в наданні послуг. Повідомлення - графік планових профілактичних робіт публікується не сайті не пізніше, ніж за 2 дні до початку робіт.

3.10. Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання телекомунікаційних послуг Оператор повинен повідомити Абонентів не менше ніж за сім днів, шляхом опублікування даної інформації на офіційному сайті Оператора. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від Оператора і не можуть бути ним передбачені.

3.11. Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абоненту здійснюється Оператором у разі порушення Абонентом цього Договору, а також в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

3.12. Оперативна взаємодія сторін протягом дії даного Договору забезпечується представниками технічних служб Оператора та Абонента.

3.13. Абонент повідомлений та погоджується з тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як персональні дані, буде внесена до бази даних Оператора. Підписавши Заяву про приєднання до договору, Абонент вважається таким, що повідомлений про свої права згідно Закону України “Про захист персональних даних” та про включення своїх персональних даних до баз персональних даних Оператора. Абонент погоджується з тим, що надає Оператору право на використання своїх персональних даних відповідно до статутної мети діяльності останнього.

**4. Права та обов'язки Абонента**

**4.1. Абонент зобов'язаний:**

4.1.1. Ознайомитися з Договором та належним чином виконувати його умови та вимоги;

4.1.2. Дотримуватись Правил користування мережею, умов її експлуатації;

4.1.3. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати вартість послуг. З метою недопущення відключення кінцевого обладнання від надання послуг, Абонент самостійно зобов'язаний стежити за станом свого особового рахунку, поповнювати його авансовими платежами і не допускати виникнення заборгованості;

4.1.4. Вчасно знайомитись зі станом свого Особового рахунку та не рідше ніж 2 рази на місяць відвідувати сайт <https://citynet.works> для ознайомлення з публікаціями Оператора щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах. Абонент не має право пред’являти Оператору будь-які претензії щодо об’єму чи вартості послуг у випадку несвоєчасного ознайомлення або не ознайомлення з інформацією, що публікується для нього;

4.1.5. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

4.1.6. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим Абонентам;

4.1.7. Не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських вводів для надання телекомунікаційних послуг третім особам;

4.1.8. Не перешкоджати виконанню Оператором робіт, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента та забезпечити доступ технічних службам Оператора до устаткування для його налагодження чи усунення ушкоджень;

4.1.9. Своєчасно інформувати Оператора (Провайдера) про недоліки в роботі мережі, які впливають на якість послуг та зачіпають інтереси Абонента; сприяти Провайдеру в забезпеченні обладнання та інших елементів мережі з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи;

4.1.10. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання та програмне забезпечення;

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

4.1.12. Не втручатися в роботу телекомунікаційної Мережі;

4.1.13. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим обладнанням;

4.1.14. Утримувати Абонентську проводку та Кінцеве обладнання у справному стані;

4.1.15. У випадку відмови від послуг Оператора повернути протягом 2 (двох) робочих днів встановлене на абонентській точці устаткування, що належить Оператору та було надане Абоненту в користування;

4.1.16. Запобігати розголошенню комерційної таємниці чи будь-якої конфіденційної інформації (в т.ч. технічні характеристики Мережі, інформація про програмне забезпечення, зміст Заяви про приєднання, включаючи додатки, та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

4.1.17. У письмовому вигляді у місячний строк інформувати Оператора про зміну особистих даних (П.І.Б., місця реєстрації, паспортних даних, ІПН, номеру телефону, е-mail та ін.);

4.1.18. Своєчасно інформувати Оператора про недоліки у роботі Мережі, які впливають на якість Послуг та торкаються інтересів Абонента;

4.1.19. Надавати Оператору безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності Оператора — задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах;

4.1.20. Не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори;

4.1.21. Не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора;

4.1.22. Виконувати інші обов’язки, покладені на Абонента Договором, Додатками до нього і чинним законодавством України.

**4.2. Права Абонента:**

4.2.1. На безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;

4.2.2. На своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг;

4.2.3. На вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;

4.2.4. При користуванні Послугами на обрання інших Тарифних планів, перехід на які дозволено Оператором, відповідно до умов Тарифних планів;

4.2.5. На подання Оператору Заявки про надання необхідних додаткових послуг;

4.2.6. На отримання відповіді на письмове повідомлення Оператора про будь-які претензії, пов’язані з отриманням Послуг у строк, що не може перевищувати 30 календарних днів;

4.2.7. На розірвання даного Договору в односторонньому порядку у випадку відмови та/або незгоди із запропонованими Оператором змінами в переліку Послуг або за інших причин шляхом письмового попередження про це Оператора не менше як за 30 (тридцять) календарних днів до моменту припинення дії Договору. Для розірвання договору в Абонента повинен бути позитивний баланс. В разі наявності заборгованості Абонент зобов’язаний погасити всю суму боргу;

4.2.8. На повернення Оператором на вимогу Абонента невикористаної частини коштів у разі відмови останнього від передплачених авансом телекомунікаційних Послуг, за виключенням випадків несвоєчасного попередження Оператора про призупинення надання Послуг або відмову від передплачених Послуг;

4.2.9. На оскарження неправомірних дій Оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

4.2.10. На відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яка не замовлялася чи не надавалася Абоненту;

4.2.11. На призупинення споживання послуг за даним Договором не менше ніж на 1 (одну) добу і не більше, ніж на один рік, а також наступну активацію себе зі своєї сторінки на сайті Оператора самостійно, або ж сповістивши про своє бажання та строк такого призупинення службу технічної підтримки Оператора.

Призупинення споживання послуг (резервування порта) є платною послугою та оплачується згідно тарифу, вказаного Оператором у Специфікації до договору;

4.2.12. На перерахунок абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, профілактичних робіт, що призвело до припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до п. 6 ст. 40 Закону України "Про телекомунікаційні послуги". Перераховані кошти заліковуються Абоненту у якості передплати за наступні Послуги;

4.2.13. На отримання від Оператора на вимогу Абонента безоплатно електронною поштою рахунків Оператора за отримані Послуги;

4.2.14. На актуалізацію Мережевих ідентифікаторів у випадку зміни Кінцевого обладнання. Така актуалізація проводиться Оператором в телефонному режимі за повідомленням самого абонента або за письмовим зверненням Абонента;

4.2.15. Інші права, передбачені даним Договором та чинним законодавством України, в тому числі Законом України «Про захист прав споживачів».

**5. Права і обов'язки Оператора**

**5.1. Оператор зобов'язаний:**

5.1.1. Провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства України, за умови включення до реєстру операторів, провайдерів комунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів (виключно оператори);

5.1.2. Приймати від фізичних та юридичних осіб заяви про надання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством України;

5.1.3. Присвоювати номер Заяві на приєднання до Договору, яка подається Абонентом та надавати копію даної Заяви Абоненту;

5.1.4. Надавати Абонентам вичерпну інформацію щодо телекомунікаційних послуг та консультаційну підтримку щодо отримання замовлених телекомунікаційних послуг. Крім того, оператор, провайдер зобов’язаний безоплатно надавати вичерпну інформацію стосовно зміни умов надання послуг, зміну тарифів (тарифних планів) на послуги, тимчасове або повне припинення надання послуг, скорочення переліку послуг та ін.;

5.1.5. Забезпечувати належну якість телекомунікаційних послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій;

5.1.6. Здійснювати через засоби масової інформації, у місцях продажу своїх послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, через довідково-інформаційні, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування Абонентів про:

- впровадження нових послуг;

- впровадження нових тарифів на послуги;

- виконання планових капітальних та профілактичних чи інших робіт;

- тимчасове припинення надання послуг.

5.1.7. У разі надання послуги з доступу до мережі Інтернет:

- забезпечити споживачам швидкість доступу, визначену Договором;

- забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості послуг;

5.1.8. Оприлюднювати зміни вартості телекомунікаційних послуг, що встановлюються самим Оператором, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення;

5.1.9. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення Абонентського вводу, у тому числі у разі несплати заборгованості, письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону;

5.1.10. Вживати всіх можливих заходів для усунення причин зниження якості телекомунікаційних послуг;

5.1.11. За викликом Абонента та за рахунок Оператора, при необхідності направляти своїх працівників для усунення пошкоджень в роботі Мережі, що призвели до припинення надання Послуг, якщо такі виникли не з вини Абонента.

При цьому, спілкуючись із Абонентом, працівник/представник Оператора зобов’язаний пред’явити службове посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою;

5.1.12.Забезпечувати усунення пошкоджень, які виникли з вини Абонента, в узгоджений з ним термін за умови повної оплати вартості таких ремонтних робіт Абонентом;

5.1.13. Забезпечувати замовлену Абонентом пропускну здатність Мережі, згідно умовам тарифного плану, обраного Абонентом;

5.1.14. Мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу Абонента;

5.1.15. Розглядати скарги та заяви Абонентів у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати їх про результати розгляду;

5.1.16. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих під час укладання та виконання умов Договору, його персональних даних та іншої інформації, отриманої в ході роботи з ним, а також про зміст Заяви Абонента, про послуги, які надаються Абоненту, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і нести відповідальність за їх схоронність.

При цьому оператор, провайдер, у порядку, передбаченому законодавством, створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять відомості, надані Абонентом під час укладання Договору, та забезпечує захист і нерозголошення інформації з обмеженим доступом;

5.1.17. Інформувати Абонента, шляхом офіційного оприлюднення на веб-сайті Оператора інформації про зміну юридичної чи фактичної адреси та банківських реквізитів Оператора;

5.1.18. У випадку анулювання чи визнання недійсними дозвільних документів, оператор, провайдер зобов’язаний відшкодувати абонентові витрати, пов’язані з припиненням надання послуг, відповідно до закону;

5.1.19. Виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України.

**5.2. Оператор має право:**

5.2.1. Самостійно, виходячи з ринкового попиту, установлювати розміри абонентної плати на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України;

5.2.2. Змінювати порядок надання послуг і розцінки на послуги без переукладання даного Договору, опублікувавши зміни на своєму веб-сайті www.net.cv.ua, не пізніше, ніж за 7 календарних днів до їх впровадження.

Абонент у випадку незгоди зі змінами має право на розірвання Договору. У цьому випадку Абонент зобов’язаний письмово повідомити Оператора про свій намір до їх впровадження. Якщо Абонент по закінченню 7 (семи) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на офіційному сайті Оператора продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, Оператор вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями.

5.2.3. Не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

5.2.4. На скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;

5.2.5. Призупинити надання послуг на час профілактичного обслуговування Мережі, попередньо повідомивши Абонента про їхнє проведення не менше ніж за добу. При цьому Оператор гарантує, що загальний час профілактичного обслуговування Мережі не може перевищувати 24 (двадцять чотири) години за місяць;

5.2.6. Призупинити надання послуг згідно Договору без попередження з моменту виникнення від’ємного балансу на Особовому рахунку Абонента, або у випадку, якщо Абонент не погасив заборгованість у термін 30-ти днів з дня її виникнення.

Надання послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги та погашення заборгованості за резервування порта (послуга тимчасового припинення);

5.2.7. Тимчасово, до виправлення ситуації, відключити Абонента від Мережі при виявленні обставин, описаних в п.7.1, п.8.6, п.8.7 Договору;

5.2.8. У деяких випадках, для виконання умов Договору, встановити за узгодженням з Абонентом своє устаткування за місцем надання послуг;

5.2.9. Проводити акції, умови яких публікуються на офіційному сайті Оператора;

5.2.10. Надавати Абонентам особливі умови по сплаті Послуг в залежності від Місця та технічних умов надання послуг;

5.2.11. На інші права, передбачені чинним законодавством України.

**6. Порядок і умови розрахунків**

6.1. Телекомунікаційні послуги надаються за плату.

6.2. Розміри плати за основні та додаткові телекомунікаційні послуги встановлюються Оператором самостійно і визначаються у Додатку до цього Договору (Специфікації).

6.2. В окремих випадках розмір плати може змінюватися в залежності від Місця та технічних умов надання послуг.

6.3. Вартість робіт та послуг, наданих Оператором, враховується на підставі Заяви Абонента та обраного Тарифного плану.

6.4. Надання послуг здійснюється за авансовою формою оплати. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора, виходячи зі своїх потреб у них, у відповідності з розміром тарифного плану, обраного Абонентом та зазначеного ним у Заяві, або згідно рахунку, який виставляється Оператором на запит Абонента.

6.5. Перша передплата проводиться Абонентом протягом 3-х банківських днів з моменту надання Оператору заяви про приєднання до Договору, а в подальшому по мірі використання попередньої оплати. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за своєчасним внесенням необхідних авансових платежів. Фактом оплати послуг вважається фактичне надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

6.6. При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі "Призначення платежу", в платіжному документі посилатися на ідентифікатор, який представляє собою код, який присвоюється Оператором при поданні Заявки. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність внесених ним платежів.

6.7. Оплата додаткових Послуг Абонентом здійснюється на розрахунковий рахунок Оператора.

6.8. Сума щомісячної оплати за послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв, а також випадків короткочасних перерв тривалістю менше 1 год. кожна і загальною тривалістю до 24 год. на місяць. За перевищений час проводиться перерахунок Абонентної плати.

6.9. Послуги надаються лише при авансовій оплаті Абонентної плати за поточний місяць.

6.10. При зміні цінової і податкової політики України в області зв'язку і доступу в мережу Інтернет у бік збільшення чи введення додаткових обов'язкових тарифів і зборів, Оператор залишає за собою право змінювати вартість наданих послуг, зазначених у Додатках, повідомивши про це не менше ніж за 7 (сім) днів шляхом опублікування нових тарифів на офіційному сайті Оператора.

**7. Скорочення переліку послуг, тимчасове**

**або повне припинення надання послуг**

7.1. Тимчасове припинення надання послуг за заявою Абонента чи з ініціативи Оператора, оплачується за тарифами, встановленими оператором, провайдером (для загальнодоступних послуг такий тариф не може перевищувати розміру абонентної плати за кожний місяць тимчасового припинення).

Оператор може тимчасово припиняти надання послуг з власної ініціативи в разі:

1) наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, а також закінчення коштів за передплачені послуги;

2) досягнення граничної суми заборгованості, визначеної договором;

3) виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливлює надання послуг;

4) виявлення несанкціонованого втручання споживача в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж оператора або технічних засобів телекомунікацій провайдера;

5) встановлення факту розсилання споживачем спаму (на строк, визначений договором).

7.2. Тимчасове припинення надання послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений договором та законодавством.

7.3. Після погашення споживачем заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, чи усунення інших причин тимчасового припинення надання послуг, Оператор/провайдер протягом однієї години, а у разі відсутності можливості - в строк, що не перевищує двох робочих днів, відновлює надання послуг.

7.4. Для прискорення відновлення надання послуг абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

7.5. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором.

7.6. Припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися оператором, провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених абонентом, а також:

1) за письмовою заявою абонента;

2) за ініціативою Оператора у разі:

* непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні оператора, провайдера;
* коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації не користувався послугами;
* зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом вимог [підпунктів 2-5](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF/print1443626786013891#n191), [9](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF/print1443626786013891#n198), [13](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF/print1443626786013891#n202) і [14 пункту 36](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF/print1443626786013891#n203) Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012р. №295;
* порушення умов договору - у випадках і в порядку, визначених договором відповідно до чинного законодавства;
* припинення Оператором діяльності з надання послуг з попередженням споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

**8. Відповідальність сторін**

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо воно з'явилося внаслідок дії непереборної сили чи незалежних від них обставин (стихійного лиха, землетрусу, повені, іншого стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, зміни законодавства тощо), що знаходяться поза контролем Сторін, і якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання даного Договору.

Терміни виконання зобов'язань Сторонами за даним Договором переносяться відповідно до часу, протягом якого діяли зазначені обставини.

8.2. Сторони несуть взаємну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором відповідно до його умов, а в частині, що не врегульована цим Договором – відповідно до норм діючого законодавства України.

8.3. Оператор не контролює і не несе відповідальності за зміст, характер, вірогідність чи призначення інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою через мережу Інтернет з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів в мережі Інтернет. Оператор не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовлялися чи отримувались з використанням послуг, передбачених Договором.

8.4. Оператор не відповідає за якість функціонування окремих сегментів мережі Інтернет, що не входять до складу Мережі. Зазначена у тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу в мережу Інтернет через Мережу гарантується тільки на ділянці від вузла з'єднання Мережі з магістральними каналами Інтернет до абонентської точки (це пов'язано з розходженнями в інформаційних швидкостях, з якими Інтернет- провайдери, що знаходяться поза контролем Оператора, забезпечують доступ до Інтернет- ресурсів). При виникненні претензій з боку Абонента, оформлених у письмовому вигляді і переданих Оператору електронною поштою, по факсу або особисто протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їхнього виникнення, Оператором проводяться відповідні виміри і, при необхідності, коригувальні роботи чи надаються докази нормального функціонування Мережі.

8.5. Оператор не несе відповідальності за погіршення якості послуг, що відбулося внаслідок збою програмного забезпечення Абонента і/або устаткування Абонента, крім випадків якщо останнє знаходиться під прямим керуванням Оператора. У цьому випадку перерви в одержанні послуги не є перервою в її наданні і підлягає оплаті Абонентом.

8.6. Оператор не несе відповідальності перед споживачем за ненадання або неналежне надання послуг, також випадку:

- використання споживачем кінцевого обладнання чи програмного забезпечення, яке не відповідає вимогам законодавства України, є несумісним з мережею оператора або використання кінцевого обладнання/програмного забезпечення з порушенням вимог інструкції виробника.

- несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;

- дій Абонента, які виключають можливість надання або належне надання послуг.

8.7. Абонент несе повну матеріальну відповідальність: за втручання в роботу технічних засобів зв'язку і збереження інформації в Мережі чи мережі Інтернет, що безпосередньо чи побічно вплинуло на якість надання послуг іншим користувачам мережі Інтернет; за нанесений збиток майновим чи немайновим правам юридичних чи фізичних осіб, незалежно від того, чи такі дії зроблені Абонентом або третіми особами з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів у мережі Інтернет та послуг, які надавалися за даним Договором; за збереженість устаткування, що належить Оператору і встановленого Оператором за Місцем надання Послуг Абоненту відповідно до п. 6.1.6 Договору.

Оператор не несе відповідальності за пошкодження встановлених Абонентом приладів в наслідок впливу високої напруги, відсутності захисного заземлення, впливу зовнішніх факторів (води, бруду тощо), встановлення приладів у забруднених приміщеннях, експлуатації при зависокій температурі, а також в наслідок впливу природних явищ (блискавки тощо).

8.8. Оператор несе майнову відповідальність за невиконання зобов'язань за цим Договором відповідно до ст. 40 Закону України "Про телекомунікації";

8.9. Оператор забезпечує відповідний захист персональних даних Абонента та їх нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

**9. Розгляд звернень Абонентів та порядок вирішення суперечок**

9.1. Оператор проводить прийом Абонентів з питань надання телекомунікаційних послуг в пунктах прийому та обслуговування клієнтів.

9.2. Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги (далі - Заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг.

9.3. Заява Абонента може бути подана в усній формі (Заявка Абонента) до технічної служби Оператора або в Абонентський відділ Оператора.

9.4. У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань Заява викладається у письмовій формі.

9.5. Заяви Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому законодавством.

9.6. Оператор приймає рішення за Заявою Абонента у строки, передбачені законодавством.

9.7. За результатами розгляду письмової Заяви Абонентові надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи Оператора.

9.8. Усі суперечки і розбіжності, що виникають за Договором, по можливості вирішуються шляхом мирних переговорів між Сторонами.

9.9. У випадку неможливості досягнення згоди між Сторонами, суперечка вирішується в судовому порядку.

**10. Строк дії та зміна умов Договору**

10.1. Цей Договір є підставою для появи публічно-правових взаємовідносин Оператора з усіма без винятку Абонентами, які підпадають під цю категорію (згідно з умовами цього Договору).

10.2. Цей Договір набуває чинності **з 01 серпня 2021 року** для усіх Абонентів, які перебувають на цю дату в договірних стосунках із Оператором з надання послуг доступу до мережі Інтернет.

10.3. Після набрання чинності цим Договором, усі інші договори, що були укладені між Абонентом та Оператором щодо надання послуг доступу до мережі Інтернет, втрачають чинність.

10.4. Цей договір є укладеним на невизначений строк. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації):

* на офіційному веб-сайті Оператора: citynet.works (постійно доступний для ознайомлення);
* у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

10.5. Згідно ч.2 ст. 642 Цивільного кодексу України оплата Абонентом телекомунікаційних послуг Оператора є прийняттям Абонентом публічної пропозиції Оператора про укладення / зміну цього Договору.

10.6. Додатком до цього Договору є Специфікації телекомунікаційних послуг, що надаються Оператором, із зазначенням їх вартості, який є невід’ємною частиною Договору.

10.7. Оператор має право з власної ініціативи достроково припинити надання послуг Абоненту за Договором, повідомивши про це останнього за 30 (тридцять) календарних днів письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону.

10.8. Абонент має право достроково відмовитись від отримання Послуг, повідомивши про це за 30 (тридцять) календарних днів Оператора письмово шляхом направлення на адресу Оператора відповідного рекомендованого листа з повідомленням про вручення або подачі відповідної письмової заяви з відміткою про вручення в пункті прийому та обслуговування Абонентів уповноваженому представнику Оператора і дотримуючись своїх зобов'язань за Договором до моменту фактичного припинення надання Послуг.

10.9. Договір автоматично припиняє свою дію для кожного окремого Абонента у випадку, якщо даний Абонент протягом трьох календарних місяців не користувався послугами зв'язку. Відновлення надання послуг даному Абоненту можливе лише після повторної подачі Заяви на приєднання до публічного договору.

**11. Місцезнаходження НКРЗ**

Національна комісія з питань регулювання зв'язку:

03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3

тел./факс: 044-278-97-93 [www.nkrz.gov.ua](http://www.nkrz.gov.ua)

**12. Місцезнаходження та банківські реквізити Оператора:**

Товариство з обмеженою відповідальністю "Сітінет"

Адреса: 58000, м. Чернівці, пр.Незалежності, 111

Р/р UA703528680000026000060707833 в Чернівецькій обласній філії ПАТ КБ «ПриватБанк»

МФО 356282, Код ЄДРПОУ 37083889

Св-во держ.реєстр.176629

Св-во пл.ПДВ 100290770, ІПН 370838824121

E-mail: office@citynet.works,

Тел. 099-734-00-73 Веб-сайт: **https://citynet.works/**