

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ З ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ

Даний Публічний договір встановлює порядок надання Провайдером послуг з доступу до Інтернету під брендом «SILVER-SERVICE» необмеженому колу фізичних осіб відповідно до положень ст. 633 Цивільного кодексу України, та є пропозицією (офертою) фізичним особам (далі – Абонентам) з боку Провайдера укласти договір на отримання послуг з доступу до Інтернету у розумінні положень ст. 641 Цивільного кодексу України.

Даний Публічний договір є договором приєднання у розумінні положень ст. 634 Цивільного кодексу України, умови якого встановлені Провайдером у цьому тексті, і він може бути укладений лише шляхом приєднання Абонента до запропонованого договору в цілому. Абонент не може запропонувати свої умови Публічного договору.

У даному Публічному договорі терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** — фізична особа, що уклала з Провайдером договір про надання послуг з доступу до Інтернет.

**Договір** — Публічний договір про надання послуг з доступу до Інтернет.

**Додаткові послуги** — послуги Провайдера або Контент-провайдерів, які не входять до відповідного Тарифного плану та замовляються Абонентом окремо у порядку, встановленому для відповідної Додаткової послуги.

**Інтернет-сайт** — Інтернет — ресурс Провайдера з доменною адресою <https://crystal.in.ua/>

**Контент-провайдер** — суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Провайдером надає Додаткові послуги Абонентам в Мережі Провайдера, оплату за які може здійснити як Абонент зі свого особового рахунку, так і Провайдер.

**Мережа Провайдера** — сукупність майна і споруд зв'язку Провайдера та/або його партнерів, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

## Провайдери

**1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМЕРЦІЙНА ФІРМА «СІЛВЕР-СЕРВІС»**, включене до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення НКРЗІ № 1398 від 11.08.2022 р.

**2. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІЛВЕР-СЕРВІС»**, включене до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення НКРЗІ № 1401 від 12.08.2022 р.

**3. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “ПРИВАТНА ФІРМА «СІЛВЕР-СЕРВІС”**, включене до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення НКРЗІ № \_\_\_\_ від 2024 р.

**Послуга**— телекомунікаційна послуга доступу до мережі Інтернет, яка надається Провайдером Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів.

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

**Особистий кабінет**— веб-сторінка на Інтернет-сайті для керування Послугами, що містить інформацію про обсяг та вартість отриманих Абонентом Послуг та іншу інформацію. Доступ до Особистого кабінету Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу (логін та пароль), відповідальність за збереження яких покладається на Абонента.

**Особовий рахунок**— унікальний номер в автоматизованій системі розрахунків Провайдера, де обліковуються кошти, сплачені Абонентом за отримання Послуг.

**Тарифний план**— затверджена Провайдером та розміщена на сайті система ставок (цін) у грошовому вираженні, яка залежить від обсягу Послуг, що надаються Провайдером, та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за Послуги та строки її внесення.

**Конклюдентні дії**— дії, що свідчать про згоду Абонента дотримуватися Правил та умов цього Договору. Такими діями вважається початок фактичного користування Абонента Послугами. Терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі, використовуються у значенні, передбаченому чинним законодавством України.

## **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Договір розроблений відповідно до положень Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. №295 та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р. №624 (зареєстроване Мінюстом України 24.12.2012 р. за №2150/22462).

1.2. Договір регулює відносини з приводу надання Провайдером Абонентам телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернету.

1.3. Текст Договору затверджується наказом Провайдера та є обов’язковим для виконання Провайдером з моменту його оприлюднення на Інтернет-сайті. Для Абонента Договір є обов’язковим з моменту укладення Договору, а саме з фактичного початку користування Послугою, що свідчить про повний та безумовний акцепт Абонентом оферти Провайдера

відповідно до положень ст. 642 Цивільного кодексу України.

1.4. Умови Договору, викладені в тексті Договору, Правилах та Тарифних планах, які офіційно оприлюднені на Інтернет-сайті. Перед укладанням Договору Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору він не може починати користуватися Послугами. З моменту початку фактичного користування Послугою Абонент вважається згодним з умовами Договору.

1.5. Умови Договору, Правил та Тарифних планів визначаються Провайдером самостійно відповідно до чинного законодавства України. Договір, Правила та Тарифні плани можуть бути змінені Провайдером з обов'язковим повідомленням про це Абонентів шляхом опублікування на Інтернет-сайті або в засобах масової інформації не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, Правил та/або Тарифних планів, такий Абонент зобов'язаний не пізніше, ніж через сім календарних днів з моменту вступу в дію змін до умов Договору, розірвати цей Договір та припинити користування Послугою. Нерозірвання Договору та продовження користування Послугами після спливу семи календарних днів з моменту вступу в дію змін до умов Договору свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами.

1.6. У разі, якщо чинне законодавство України містить норми, які суперечать умовам цього Договору, сторони застосовують відповідні норми чинного законодавства України.

1.7. Обов'язковою умовою надання Послуг Абоненту є наявність у Провайдера технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг. Якщо під час надання Послуг виявиться, що існуючі технічні можливості не дозволяють Провайдеру надавати Абоненту весь обсяг Послуг за тим Тарифним планом, який він обрав, Провайдер має право запропонувати Абоненту перейти на той Тарифний план, який відповідає існуючим технічним можливостям мережі. У разі відмови Абонента від переходу на відповідний Тарифний план Провайдер має право розірвати Договір на підставі п.16 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 р. №295.

1.8. Окремі параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для Послуг зазначаються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

## **ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ**

2.1. При бажанні Абонента підключити Послугу, він повинен звернутися до Провайдера за телефонами [\(096\) 048-56-99](tel:0960485699), [\(050\) 249-17-32](tel:0502491732), [\(066\) 254-34-82](tel:0662543482) з заявкою про підключення, повідомивши адресу, за якою Абонент бажає підключити Послугу, Тарифний план, за яким Абонент бажає отримувати Послуги, та контактний номер телефону, за яким Провайдер може

зв'язатися з Абонентом. Провайдер розглядає заявку у строк до семи календарних днів, протягом яких вивчає наявність технічної можливості надавати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці. Не пізніше ніж на сьомий календарний день від дати отримання заявки на підключення Провайдер зв'язується з Абонентом і, або повідомляє його про відсутність технічної можливості надавати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці, або узгоджує час та дату підключення Послуги, якщо є технічна можливість надавати Послугу за адресою, вказаною Абонентом у заявці. Не пізніше, ніж у день підключення Абонента до Мережі Провайдер надає Абоненту ідентифікатори доступу до Особистого кабінету (логін та пароль).

2.2. Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення Абонентом на Особовий рахунок грошового авансу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після внесення Абонентом на Особовий рахунок передбаченої суми грошового авансу.

2.3. Підключення здійснюється шляхом проведення абонентської лінії (кабелю типу «віта пара» кат.5 або 5е або іншого типу) від обладнання Провайдера до кінцевого обладнання Абонента. Абонент має право прокладати кабель власноруч або залучати для виконання цих робіт третіх осіб. Для проведення абонентської лінії може використовувати як власний кабель Абонента, так і кабель, наданий Провайдером. Вартість послуг з прокладання абонентської лінії та вартість кабелю розраховується Провайдером додатково при кожному підключенні, якщо інше не передбачене чинним законодавством України та/або умовами Договору, у тому числі Тарифного плану.

2.4. Погодження Абонента з умовами Договору беззаперечно свідчить про надання ним згоди на встановлення Провайдером в межах будівлі та технічних приміщеннях, що належать Абоненту або використовуються Абонентом на законних підставах, обладнання та прокладення кабелів, необхідних для надання Послуг.

2.5. Укладення Договору відбувається шляхом виконання Абонентом Конклюдентних дій. Після укладення Договору всі попередні переписки, переговори та/або угоди, досягнуті між Провайдером та Абонентом, вважаються такими, що втратили юридичну чинність.

2.6. Після укладення Договору та підписання реєстраційної картки Абонент за допомогою отриманих від Провайдера ідентифікаторів доступу (логін, пароль) зобов'язаний протягом трьох календарних днів перевірити свої персональні дані в Особовому кабінеті. Відповідальність за зберігання ідентифікаторів доступу та обмеження доступу до них третіх осіб покладається на Абонента.

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

3.1. Абонент зобов'язаний:

3.1.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, в якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення кабелів та здійснення робіт з підключення Послуг у погоджений з Провайдером час та дату.

3.1.2. Своєчасно оплачувати Послуги згідно з встановленим у Договорі порядком розрахунків. У разі, якщо Тарифний план передбачає плату за підключення, така плата повинна бути сплачена до здійснення підключення.

3.1.3. Повідомляти Провайдера за телефонам [\(096\) 048-56-99](tel:0960485699), [\(050\) 249-17-32](tel:0502491732), [\(066\) 254-34-82](tel:0662543482) про відсутність Послуг, припустимо, внаслідок пошкодження Мережі Провайдера або збоєм обладнання Провайдера.

3.1.4. Не виконувати модернізацію та/чи програмування свого обладнання так, щоб це будь-яким чином впливало на надання Послуг у Мережі Провайдера чи на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

3.1.5. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти його на тимчасове відповідальне зберігання й нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами) або придбати таке обладнання. Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану та не можуть бути змінені Абонентом.

3.1.6. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, які передбачені Договором та чинним законодавством України.

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

3.1.8. Не використовувати Послугу та/або Додаткові послуги для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам (окрім осіб, що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг).

3.1.9. Систематично, не рідше одного разу на сім календарних днів, перевіряти на Інтернет-сайті наявність повідомлень Провайдера про зміну умов Договору та/або Тарифного плану. У разі порушення строків перегляду повідомлень на Інтернет-сайті Абонент несе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Провайдера.

3.2. Абонент має право:

3.2.1. Замовляти у Провайдера або Контент-провайдерів будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний у описі Додаткових

послуг на сайті Провайдера та/або на сайтах Контент-провайдерів.

3.2.2. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Провайдером. Перехід на інший Тарифний план Абонент може здійснити за допомогою Особистого кабінету.

3.2.3. Отримувати від Провайдера інформацію про спжиті Послуги за допомогою Особистого кабінету.

3.2.4. Письмово повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

3.2.5. Відмовитися від подальшого користування Послугами Провайдера та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором.

3.2.6. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету у відповідності до умов Договору та Тарифного плану.

## **ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА**

4.1. Провайдер зобов'язаний:

4.1.1. Усувати пошкодження Мережі Провайдера протягом доби з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення але не більше п'яти днів). Усунення пошкодження здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Провайдера про несправність, не має заборгованості за надані Послуги.

4.1.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну умов Договору у тому числі про скасування або зміну існуючого Тарифного плану чи про введення нового Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті або іншим шляхом не пізніше, ніж за 7 днів до дня вступу в дію вищевказаних змін.

4.1.3. На вимогу Абонента надавати інформацію про режим роботи Провайдера, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг, що надаються Провайдером, та/або інформацію про те, де можна ознайомитися з умовами надання Додаткових послуг Контент-провайдерами, Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг, тощо.

4.1.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Провайдера та/або пошкодження Мережі Провайдера відповідно до умов цього Договору.

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

## 4.2. Провайдер має право:

4.2.1. Вносити зміни у Договір, шляхом публікації змін на Інтернет-сайті або іншим шляхом не пізніше, ніж за 7 днів до дня вступу в дію цих змін.

4.2.2. Самостійно встановлювати умови Тарифних планів, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги відповідно до умов цього Договору.

4.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених Договором. У разі, якщо Провайдер не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити отримані Послуги. Припинення або обмеження надання послуг може бути здійснене Провайдером без будь-якого додаткового повідомлення Абонента, якщо інше не передбачено Договором та чинним законодавством України.

4.2.4. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента до Особового кабінету з технічних причин, у тому числі з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента.

4.2.5. Самостійно встановлювати умови акцій, що проводитимуться Провайдером, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою надання Послуг.

# **ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА**

5.1. У Мережі Провайдера Абонентам можуть надаватися Додаткові послуги як самим Провайдером, так і його партнерами (Контент-провайдерами).

5.2. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.

5.3. У разі, якщо замовлення Додаткової послуги, яка передбачає певні періодичні платежі, відбулося Абонентом випадково, останній повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, передбаченого цією Додатковою послугою, відмовитися від такої послуги та/або звернутися до Провайдера із заявою про відмову від подальшого користування випадково замовленою Додатковою послугою.

5.4. За якість Додаткових послуг, які надаються Контент-провайдерами, Провайдер відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Контент-провайдерами, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Провайдером Контент-провайдера. Для цього Провайдер повинен надати Абоненту

можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Контент-провайдера, а також про засоби зв'язку з ним.

5.5. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цим Договором для Послуг Провайдера, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

5.6. Інформація про Додаткові послуги Провайдера міститься на Інтернет-сайті Провайдера. Інформація про Додаткові послуги Контент-провайдерів містяться на інтернет-ресурсах Контент-провайдерів.

## **ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ**

6.1. Провайдер має право тимчасово на строк до одного року обмежити або припинити надання послуг Абоненту у будь-якому з наступних випадків:

6.1.1. При відсутності на початок розрахункового періоду, передбаченого відповідним Тарифним планом, на Особистому рахунку Абонента коштів, достатніх для оплати Послуг за цей розрахунковий період. Після поповнення Абонентом Особового рахунку Провайдер відновлює надання послуг у повному обсязі в строк, що не перевищує двох робочих днів із дня зарахування коштів на особовий рахунок Абонента.

6.1.2. Виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Мережі Провайдера або технічних засобів телекомунікацій Провайдера; встановлення Провайдером факту розсилання Абонентом спаму. Провайдер відновлює надання Послуг у повному обсязі в строк, що не перевищує двох робочих днів із дня припинення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання Мережі Провайдера або технічних засобів телекомунікацій Провайдера, розсилання спаму та отримання від Абонента письмових гарантій про не повторення таких дій у подальшому.

6.1.3. Виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг.

6.1.4. Виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства України.

6.2. Тимчасове припинення надання Послуг відповідно до підпунктів 6.1.1., 6.1.2. Договору оплачується Абонентом за Тарифними планами, які використовувалися Абонентом на момент такого припинення.

6.3. У разі тимчасового припинення надання Послуг у випадку, передбаченому підпунктом 6.1.3.



Договору, абонентна плата не нараховується з шостого дня виконання таких робіт.

6.4. У разі тимчасового припинення надання Послуг у випадку, передбаченому підпунктом 6.1.4. Договору абонентна плата не нараховується з першого дня виникнення обставин, передбачених цим підпунктом.

6.5. При користуванні Послугами та Додатковими послугами Абоненту забороняється:

6.5.1. Обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Провайдера або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами.

6.5.2. Розсилати спам.

6.5.3. Проводити несанкціоноване втручання в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Провайдера та/або програми чи інтернет-ресурси будь-яких інших осіб.

6.5.4. Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи інтернет-ресурсів Провайдера або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні адміністративну та/або кримінальну відповідальність. У разі надходження до Провайдера інформації про здійснення Абонентом вищевказаних дій, Провайдер має право звернутися до Абонента з вимогою припинити вищевказані дії та/або передати відповідну інформацію до компетентних органів, що наділені повноваженнями припиняти такі дії та накладати стягнення за їх вчинення.

6.5.5. Використовувати Послугу та/або Додаткові послуги для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам (окрім осіб, що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг).

При виявленні факту використання Послуг та/або Додаткових послуг для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам, що не що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг, Провайдер складає акт у формі, що затверджена Провайдером, один примірник якого надається Абоненту для ознайомлення та підписання. У разі не підписання (відмови від підписання) акту Абонентом помітка про це робиться в акті.

6.5.6. Використовувати Послугу та/або Додаткові послуги для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію, честь та гідність громадян, на ділову репутацію організацій та/або порушують законні права третіх осіб, за умови, що такі дії викликають скарги. У разі надходження до Провайдера скарги від третіх осіб про здійснення Абонентом вищевказаних дій, Провайдер має право звернутися до Абонента з вимогою припинити вищевказані дії, а у разі відмови Абонента припинити такі дії – передати відповідну інформацію до компетентних органів, що наділені

повноваженнями припиняти такі дії та накладати стягнення за їх вчинення.

6.5.7. Порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого інтернет-ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання.

## **ТАРИФНА ПОЛІТИКА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

7.1. Тарифи встановлюються Провайдером самостійно на всі види Послуг, окрім тих, які надаються Контент-провайдерами та тих, що згідно із чинним законодавством України підлягають державному регулюванню.

7.2. Провайдер має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

7.3. Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Провайдер прямо вказав його термін дії. Усі інші є безстроковими.

7.4. Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Провайдером за умови здійснення повідомлення Абонентів відповідно до умов цього Договору.

7.5. Абоненти можуть здійснювати оплату Послуг Провайдера за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем (виключно рекомендованих Провайдером у Особистому кабінеті), карток поповнення Особового рахунку та іншими передбаченими Провайдером способами.

7.6. Провайдер має право самостійно встановлювати одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Конкретна одиниця тарифікації вказується у кожному Тарифному плані.

7.7. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У разі платної зміни Тарифного плану вартість зміни вказується в умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

## **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

8.1. За неналежне виконання або невиконання умов Договору та/або Правил сторони несуть відповідальність передбачену Договором, Правилами та чинним законодавством України.

8.2. Абонент несе особисту відповідальність за правильність і своєчасність здійснених ним

платежів, у тому числі якщо використовує платіжні інтернет-системи, що не зазначені в Особистому кабінеті. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, що не належать Провайдеру, не компенсуються та не зараховуються на Особовий рахунок Абонента.

8.3. Сторони ні в якому разі не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду будь-якої Сторони Договору.

8.4. У разі втрати, пошкодження або неповернення Абонентом у 5-денний строк з моменту припинення дії цього Договору телекомунікаційного обладнання, отриманого від Провайдера на тимчасове відповідальне зберігання на час надання Послуг, Абонент зобов'язаний відшкодувати Провайдеру повну вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення майна.

8.5. Абонент несе особисту відповідальність за утримання у справному стані власної абонентської лінії. За окрему плату Провайдер може надавати Абоненту послуги технічного обслуговування абонентської лінії Абонента.

8.6. Провайдер не несе відповідальності за неякісні Послуги та перерву в їх наданні у разі:

8.6.1. Невідповідності технічного стану кінцевого обладнання Абонента встановленим нормам.

8.6.2. Несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, у тому числі Мережі Провайдера або пошкодження абонентської лінії.

## **КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

9.1. Уся інформація, яка надається та отримується сторонами в ході укладення та виконання даного договору (логін, пароль, персональні дані Абонента, тарифний план, кількість наданих послуг, статистика відвідування Особистого кабінету, скачані дані, тощо), є конфіденційною. Доступ до цієї інформації третіх осіб може відбуватися лише відповідно до чинного законодавства України.

9.2. Протягом строку дії Договору, а також після його припинення, Сторони не повинні надавати третім особам або розголошувати в інший спосіб конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору.

9.3. За розголошення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством України, а також зобов'язується відшкодувати завдані цим розголошенням збитки.

# **СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО ПРИПИНЕННЯ**

10.1. Договір укладений Сторонами безстроково та може бути припинений будь-якою Стороною в односторонньому порядку відповідно до його умов.

10.2. У випадку розірвання договору з ініціативи Абонента, він повинен повідомити про це Провайдера в письмовому виді не пізніше ніж за п'ять днів до дати припинення. В повідомленні Абонент повинен вказати бажану дату припинення надання Послуг та, за бажанням, причину такого припинення. У разі, якщо у повідомленні Абонента вказана бажана дата припинення дії Договору менш ніж через п'ять днів від дати подання повідомлення, Провайдер має право утримати з Абонента платню за Послуги за п'ять днів від дати повідомлення.

10.3. У випадку розірвання договору з ініціативи Провайдера, він може повідомити про це Абонента за допомогою Інтернет-сайту або дзвінком на контактний телефон Абонента не пізніше ніж за п'ять днів до дати припинення договору за винятком випадків, коли припинення Договору відбувається з наступних причин:

10.3.1. Виявлення факту використання Абонентом Послуг та/або Додаткових послуг для перепродажу або надання у інший спосіб доступу до мережі Інтернет іншим Абонентам та третім особам, що не що проживають з Абонентом у одному приміщенні за місцем надання Послуг.

10.3.2. Встановлення факту неможливості надавати Послуги у зв'язку із відсутністю технічної можливості забезпечення доступу до Мережі Провайдера в зазначених Абонентом місцях.

10.3.3. Непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Провайдера про кінцевий строк оплати, надісланого на кінцеве обладнання Абонента (в тому числі на телефон, зазначений у його контактних даних).

10.4. У разі розірвання Договору на підставі підпунктів 10.3.1. та/або 10.3.2. він вважається припиненим з моменту публікації на Інтернет-сайті інформації про його припинення або дзвінка Провайдера на контактний телефон Абонента з повідомленням про його припинення.

10.5. У разі розірвання Договору на підставі підпункту 10.3.3., якщо протягом 10 днів після закінчення строку, зазначеного у попередженні, не надійшло підтвердження про оплату, Договір вважається припиненим з наступного дня після закінчення вищезгаданого десятиденного строку.

## **11.ІНШІ УМОВИ**

11.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Провайдера з усною заявою за телефоном або з письмовою заявою, оформленою відповідно до чинного

законодавства України.

11.2. Спори між Сторонами вирішуються шляхом переговорів, а у разі їх не вирішення, розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

11.3. При підключенні Послуг або відновленні їх надання персонал Провайдера не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

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

11.5. У разі зміни персональних даних Абонента він зобов'язаний повідомити про це протягом 20 днів з моменту зміни таких даних за телефоном або письмово.

11.6. Сторони зобов'язуються при укладенні, виконанні та після припинення цього Договору дотримуватися вимог чинного законодавства України у сфері захисту персональних даних, в т.ч. щодо їх отримання, обробки, зберігання, якщо інше не врегульовано письмовою домовленістю Сторін.

11.7. Сторони усвідомлюють, що в рамках виконання зобов'язань за цим Договором вони можуть обмінюватись документами або іншими даними, які містять відомості, що належать до персональних даних фізичних осіб (підписанти, відповідальні/контактні особи тощо). Укладанням цього Договору Абонент засвідчує свою згоду на збір та обробку його персональних даних (прізвище, ім'я, по-батькові, дата народження, місце проживання, номер телефону, IP-адреса) з метою забезпечення реалізації відносин у сфері надання якісних телекомунікаційних послуг, та посвідчує, що повідомлення про включення даних про нього до бази персональних даних отримав, і ознайомлений із правами, які він має відповідно до ст.8 Закону України «Про захист персональних даних».

11.8. Будь-які персональні дані, що передаються чи можуть передаватись за цим Договором, становитимуть конфіденційну інформацію, що не підлягає розголошенню/передачі у будь-якому вигляді, окрім випадків, передбачених чинним законодавством України. Про всі випадки розголошення/передачі персональних даних за цим Договором Сторони негайно інформують одна одну у письмовому вигляді.

## **РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРІВ**

**1.ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМЕРЦІЙНА ФІРМА «СІЛВЕР-СЕРВІС»**, включене до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення НКРЗІ № **1398** від 11.08.2022 р.

ЄДРПОУ 38274292,

Юридична адреса м-н Сосновий, буд.2, кв. 21-1, м. Обухів, Київська обл., 08702

Поштова адреса: 08703, Київська обл., м. Обухів, а/с 48

**2.ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІЛВЕР-СЕРВІС»**, включене до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення НКРЗІ № **1401** від 12.08.2022 р.

ЄДРПОУ 37696988,

Юридична адреса м-н Сосновий, буд.2, кв. 21-1, м. Обухів, Київська обл., 08702

Поштова адреса: 08703, Київська обл., м. Обухів, а/с 48

**3.ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “ПРИВАТНА ФІРМА «СІЛВЕР-СЕРВІС”**, включене до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій відповідно до рішення НКРЗІ № \_\_\_\_ від 2024 р.

ЄДРПОУ 45541465,

Юридична адреса м-н Сосновий, буд.2, кв. 21-1, м. Обухів, Київська обл., 08702

Поштова адреса: 08703, Київська обл., м. Обухів, а/с 48