

**Затвердив:**  
**Директор ТОВ «Х-СІТУ»**  
**Коник Руслан Анатолійович**  
**Наказ №272 від «29» грудня 2016 р.**

**ДОГОВІР № \_\_\_\_\_**  
**про надання телекомунікаційних Послуг**

*Даний Договір розроблений та затверджений у відповідності до діючого законодавства України, зокрема Закону України "Про телекомунікації" №1280-IV від 18.11.2003 р., Закону України «Про радіочастотний ресурс» № 1770-III від 01.06.2000 р. Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ №295 від 12.04.2012 р., Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ №624 від 29.11.2012 р., Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 та Закону України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01.06.2010 р.*

**м. Хмельницький**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **20\_\_** року

**Споживач:** \_\_\_\_\_

(вказати найменування сторони)

в особі \_\_\_\_\_,  
що діє на підставі \_\_\_\_\_,  
з однієї сторони, та

**Оператор: Товариство з обмеженою відповідальністю «Х-СІТУ», в особі директора Коника Руслана Анатолійовича, що діє на підставі Статуту, з другої сторони, а разом Сторони уклали цей Договір № \_\_\_\_\_ про надання телекомунікаційних Послуг (надалі — Договір) про наступне:**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

1.1. У даному Договорі терміни вживаються у такому значенні:

- 1.1.1. **Абонентська лінія (кабельне підключення)** — лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує кінцеве обладнання Споживача з Мережею Оператора.
- 1.1.2. **Абонентська лінія (підключення по радіоканалу)** — лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує кінцеве обладнання Споживача з Каналоутворюючим обладнанням.
- 1.1.3. **Базова станція (БС)** - програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для прийому/передачі визначеного радіосигналу відповідно до умов користування радіочастотним ресурсом.
- 1.1.4. **Договір** – домовленість між Оператором та Споживачем, про те, що Оператор надає, а Споживач отримує Послуги, що виражена у письмовій формі.
- 1.1.5. **Додаткові Послуги** – послуги Оператора або Контент-провайдерів, які не є Послугою з надання доступу до мережі Інтернет та/або Послугою передачі даних і замовляються Споживачем окремо у встановленому для відповідної Додаткової Послуги порядку.
- 1.1.6. **Каналоутворююче обладнання** – це комплекс програмно-технічних засобів, що складається з антени та точки доступу/маршрутизатора (активне мережеве обладнання) і конструктивно може складати одне ціле або бути розділеним на декілька блоків.
- 1.1.7. **Кінцеве обладнання** – обладнання Споживача, яке з'єднане з Мережею через Абонентську лінію та знаходиться за Місцем підключення.
- 1.1.8. **Кодове слово** - це слово-пароль, яке підтверджує особу Споживача, при його телефонному зверненні до техпідтримки.
- 1.1.9. **Контент-провайдер** – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Оператором надає Додаткові Послуги Споживачу в Мережі, оплату за які Споживач може здійснити зі свого Особового рахунку.
- 1.1.10. **Мережа** – сукупність майна і комплексу програмно-технічних засобів Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Оператором Послуг.
- 1.1.11. **Мережеві реквізити** – IP-адреса та MAC-адреса.
- 1.1.12. **Місце підключення** – особисто визначена Споживачем адреса, за якою він бажає отримувати Послуги.
- 1.1.13. **Обліковий запис** – персональний набір ідентифікаційних даних Споживача («номер Особового рахунку», «Пароль» та «Кодове слово»).
- 1.1.14. **Оператор** – ТОВ "Х-СІТУ" є юридичною особою та платником податку на прибуток на загальних підставах, внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за рішенням НКРЗ України № 1578 від 09.07.2009 р. (номер 1378 в Реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій), місцезнаходження Оператора, контактні телефони та e-mail вказані у розділі 12 даного Договору.
- 1.1.15. **Особистий кабінет** – спеціальний розділ на Сайті Послуг, доступ до якого Споживач отримує за допомогою Облікового запису.
- 1.1.16. **Особовий рахунок** – рахунок Споживача, номер якого унікальний в Системі, що відображає баланс вартісного обліку отриманих Послуг.

- 1.1.17. **Пароль** - це набір символів, ключ, який разом з номером Особового рахунку відкриває доступ до Особистого кабінету.
- 1.1.18. **Радіозв'язок** - електровз'язок, який здійснюється з використанням радіохвиль.
- 1.1.19. **Радіоелектронний засіб** – технічний засіб, призначений для передавання та/або приймання радіосигналів.
- 1.1.20. **Розрахунковий період** – інтервал часу, починаючи з дати підключення Споживача до Послуг, тривалістю в один календарний місяць.
- 1.1.21. **Сайт Послуг** – Інтернет - ресурс Оператора з доменною адресою <http://x-city.ua>.
- 1.1.22. **Система** – апаратно-програмний комплекс Оператора, що призначений для автоматизованого обліку наданих Споживачу Послуг.
- 1.1.23. **Споживач** – юридична особа, яка уклала даний Договір із Оператором.
- 1.1.24. **Тарифний план (Тариф)** – сукупність пропозицій запропонованих Споживачеві Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг.
- 1.1.25. **Телекомунікаційні Послуги (Послуги)** — це Послуга доступу до мережі Інтернет та/або Послуга передачі даних.
- 1.1.26. **Телемережа (телекомунікаційна мережа)** - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.
- 1.1.27. **Технічна можливість надання Послуг (кабельне підключення)** – наявність технічних засобів, комунікацій та інших ресурсів Мережі, які необхідні для надання Послуг, за місцем підключення.
- 1.1.28. **Технічна можливість (підключення по радіоканалу)** – розташування місця підключення Споживача в зоні прямої видимості БС, наявність технічних засобів, комунікацій та інших ресурсів Мережі, які необхідні для надання Послуг.
- 1.1.29. **IP-адреса** – унікальний ідентифікатор кінцевого обладнання Споживача, який надається Оператором та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання Споживача в Мережі.
- 1.1.30. **MAC-адреса** – унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Споживача, що визначається виробником пристрою.

## 2. ПРЕДМЕТ ТА ОКРЕМІ УМОВИ ДОГОВОРУ

- 2.1. Оператор, за умови Технічної можливості, надає Споживачу Послуги у Місці підключення, а Споживач зобов'язується оплатити ці Послуги в порядку передбаченому Договором.
- 2.2. Місце підключення об'єкта Споживача та вартість Послуг, вказані у Додатку (Додатках) до Договору, який є невід'ємною частиною даного Договору.

## 3. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГ

- 3.1. **Порядок підключення до Послуг:**
- 3.1.1. Споживач звертається будь-яким доступним способом до Оператора з заявкою про бажання підключитись до Послуг, повідомивши Місце підключення та Тариф, за яким Споживач бажає отримувати Послуги;
- 3.1.2. у 14 (чотирнадцяти) - денний строк Оператор зобов'язаний розглянути заявку та у разі наявності умов надання Послуг (п. 3.2.) узгоджує з Споживачем час та дату Підключення до Послуг;
- 3.2. **Умови надання Послуг:**
- 3.2.1. наявність Технічної можливості для надання Споживачу замовлених Послуг;
- 3.2.2. реєстрація Споживача та відкриття Особового рахунку Споживача в Системі, із використанням Облікового запису;
- 3.2.3. внесення Споживачем, згідно рахунку, оплати за підключення до Послуг, якщо така передбачена;
- 3.2.4. внесення Споживачем, згідно рахунку, оплати за обраним Тарифом та оплати замовлених Додаткових Послуг;
- 3.2.5. Кінцеве обладнання Споживача справне, підготовлене для роботи в Мережі, має підтримку Ethernet IEEE 802.3, стека протоколів TCP/IP в повному обсязі, мережевий інтерфейс з роз'ємом RJ-45 та підтримує отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до RFC2131 або PPPoE-з'єднання, PPTP- з'єднання.
- 3.3. **Кабельне Підключення до Послуг включає наступні роботи:**
- 3.3.1. проведення монтажних робіт із з'єднання порту активного мережевого обладнання Оператора та Кінцевого обладнання Споживача (організація Абонентської лінії);
- 3.3.2. уведення кабелю у приміщення Споживача здійснюється через технологічний отвір в місці визначеному Споживачем. Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки утворення отвору в приміщенні Споживача (попадання в труби, електропроводку і тому подібне);
- 3.3.3. закінчення кабелю: кінець кабелю зі сторони Споживача обтискається роз'ємом RJ-45;
- 3.3.4. первинне налаштування Кінцевого обладнання Споживача;
- 3.3.5. косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю всередині приміщення Споживач здійснює самостійно;
- 3.3.6. проведення інших монтажних робіт, або внесення з ініціативи Споживача змін до проведених монтажних робіт здійснюється працівниками Оператора за наявності Технічної можливості та за додаткову оплату.
- 3.4. **Підключення до Послуг по радіоканалу включає наступні роботи:**
- 3.4.1. проведення монтажних робіт із встановлення комплекту каналотворюючого радіообладнання, юстування направленої антени на БС та з'єднання каналотворюючого радіообладнання з Кінцевим обладнанням Споживача:
- 3.4.1.1. каналотворююче обладнання вимагає подачі живлення. Для подачі живлення Споживач повинен надати одну доступну розетку живлення 220В всередині приміщення.
- 3.4.1.2. антена встановлюється на зовнішній стороні будівлі, опорі/мачі за допомогою спеціального кріплення (кронштейну) у місці, яке визначається монтажною бригадою як технічно можливе (є видимість БС та можливість кріплення). Монтаж кріплення (кронштейну) може вимагати свердління отворів під анкери/болти/шпильки, при

цьому Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки утворення отворів в будівлі Споживача (попадання в труби, електропроводку і тому подібне);

3.4.1.3. живлення і з'єднання каналотворюючого обладнання та Кінцевого обладнання клієнта відбувається за допомогою кабеля звита пара, який уводиться у приміщення Споживача, при цьому Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки утворення отвору в приміщенні Споживача (попадання в труби, електропроводку і тому подібне);

3.4.1.4. закінчення кабелю: кінець кабелю зі сторони Споживача обтискається роз'ємом RJ-45 (8P8C);

3.4.1.5. підключення кабелю в порт клієнтського Кінцевого обладнання;

3.4.1.6. проведення первинного налаштування;

3.4.1.7. юстування антени для забезпечення найкращого рівня сигналу;

3.4.2. первинне налаштування Кінцевого обладнання Споживача;

3.4.3. монтаж кабелю від Каналотворюючого обладнання Оператора до приміщення Споживача;

3.4.4. уведення кабелю у приміщення Споживача здійснюється через технологічний отвір в місці визначеному Споживачем. Оператор не несе відповідальності за можливі наслідки утворення отвору в приміщенні Споживача (попадання в труби, електропроводку і тому подібне);

3.4.5. косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю всередині приміщення Споживач здійснює самостійно;

3.4.6. проведення інших монтажних робіт, або внесення з ініціативи Споживача змін до проведених монтажних робіт здійснюється працівниками Оператора за наявності Технічної можливості та за додаткову оплату.

3.5. Якщо на дату завершення підключення Послуг, Споживач протягом трьох календарних днів не підписує наданий Оператором в момент підключення Послуг Акт наданих послуг (виконаних робіт) і не надає Оператору письмової мотивованої відмови у прийнятті Послуг, а також у випадку відмови Споживача підписати Акт наданих послуг (виконаних робіт) через неготовність свого Кінцевого обладнання, Послуги вважаються прийнятими Споживачем з моменту завершення підключення до Послуг. При цьому, Оператор має право вимагати від Споживача виконання обов'язків з оплати за підключення до Послуг, а Споживач зобов'язаний сплатити підключення до Послуг відповідно до умов Договору.

#### **4. УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ**

4.1. Доступ до Послуг надається Споживачу тільки після сплати повної суми за підключення до Послуг.

4.2. Інформація про Послуги зазначена у Договорі та в Особистому кабінеті.

4.3. Порядок замовлення, отримання, надання та припинення Послуг визначається Тарифами та даним Договором.

4.4. Оператор надає Послуги Споживачу за часовою схемою 24/7/365 (366) (годин на добу/днів в тижні/днів у році). Перерва в наданні Послуг допускається на час проведення регламентно-профілактичних робіт. Проведення регламентно-профілактичних робіт здійснюється в години найменшого навантаження Мережі.

4.5. Надання Послуг автоматично призупиняється, якщо баланс Споживача стає недостатнім для списання платежу за Послуги, передбаченого вибраним Тарифом. Надання Послуг відновлюється після поповнення балансу Споживача на суму передбачену вибраним Тарифом.

4.6. При відсутності Доступу до Послуги у Споживача, Оператор вживає заходи, щодо його відновлення в найкоротші можливі терміни. Відновлення доступу до Послуг здійснюється за умови, що у Споживача, який повідомив Оператора про несправність, на момент повідомлення був позитивний баланс Особового рахунку.

4.7. Послуги надаються Споживачу в обсязі, що відповідає некомерційному щоденному використанню середньостатистичного користувача; Оператор залишає за собою право часткового або повного обмеження Послуг в результаті виявлення факту негативного використання та/або зловживання Послугами, при яких інші Споживачі або Оператор зазнають або можуть зазнати збитків, за умови, що таке користування Послугами здійснюється не з метою задоволення потреб, які зазвичай задовольняються за допомогою Телекомунікаційних Послуг та/або з метою запобігання порушень згідно чинного законодавства України.

4.8. При користуванні Послугами та Додатковими Послугами забороняється:

4.8.1. розсилати спам;

4.8.2. проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі та/або програм чи Інтернет - ресурсів будь-яких інших осіб;

4.8.3. здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи Інтернет - ресурсів Оператора, або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність;

4.8.4. використовувати Послуги для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій, за умови, що такі дії викликають скарги;

4.8.5. порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Споживач не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання;

4.8.6. виконувати модернізацію і/чи програмування свого Кінцевого обладнання так, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у Мережі чи на функціонування Мережі.

4.9. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних послуг доступу до Інтернету відповідають ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

4.10. Послуги надаються на підставі усіх необхідний документів та ліцензій. Послуги по радіоканалу надаються на підставі наступних ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України: №8409 від 17.05.2016 р., №8447 від 15.06.2016 р., №8448 від 15.06.2016 р., №8404 від 17.05.2016 р., №8406 від 17.05.2016 р., №8405 від 17.05.2016 р.

#### **5. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ**

5.1. У Мережі Оператора Споживачам можуть також надаватися інші Додаткові Послуги як самим Оператором, так і його партнерами (Контент-провайдерами).

5.2. У разі, якщо замовлення Додаткової Послуги, яка передбачає певні періодичні платежі відбулося Споживачем випадково, останній, повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, що передбачений Додатковою Послугою, звернутися до Оператора із заявою про відмову від подальшого користування випадково замовленою Додатковою Послугою.

5.3. За Додаткові Послуги, надані Контент-провайдером, Оператор відповідальності не несе. У випадку виникнення у Споживача претензій до Додаткових Послуг, що надаються Контент-провайдером, такий Споживач повинен звернутися безпосередньо до вказаного Оператором Контент-провайдера. Для цього Оператор повинен надати Споживачу можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Контент-провайдера, а також про засоби зв'язку з ним.

5.4. Додаткові Послуги надаються і оплачуються на умовах письмової Додаткової угоди до даного Договору.

5.5. Інформація про Додаткові Послуги Оператора міститься на Сайті Послуг. Інформація про Додаткові Послуги Контент-провайдерів міститься на Інтернет-ресурсах Контент-провайдерів.

## **6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ**

### **6.1. Обов'язки Оператора:**

6.1.1. Надавати Споживачу Послуги в строки, передбачені Договором та законодавством України, за встановленими показниками якості відповідно до стандартів, інших нормативних документів та умов Договору.

6.1.2. Усувати пошкодження Мережі протягом 24 (двадцять чотирьох) годин з моменту отримання відповідного звернення про пошкодження на електронну адресу чи факс із вказаним вихідним номером звернення Споживача.

6.1.3. Приймати, розглядати та надавати відповідь на заяви та скарги Споживача в терміни відповідно до чинного законодавства України.

6.1.4. Вживати відповідно до чинного законодавства України заходи забезпечення конфіденційності інформації, що передається Мережею, конфіденційності інформації про Споживача та Послуг, які він отримав чи замовляв, окрім випадків, що передбачені чинним законодавством України.

6.1.5. Вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом Послуг окремо.

6.1.6. Забезпечити правильність застосування Тарифів, та не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів повідомляти Споживача про їх зміну.

6.1.7. Попереджати Споживача про відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством України.

6.1.8. На вимогу Споживача надавати інформацію про ліцензії Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання Послуг та Додаткових Послуг (що надаються Оператором), Тарифи, порядок та систему оплати Послуг.

6.1.9. Дотримуватися технічних вимог, установлених для телекомунікаційних мереж.

6.1.10. Виконати всі можливі роботи, необхідні для надання Споживачу Послуг.

6.1.11. Забезпечити цілодобовий безперебійний доступ до Мережі.

### **6.2. Права Оператора:**

6.2.1. В разі потреби, встановлювати програмне забезпечення на Кінцеве обладнання Споживача, що контролює виконання умов цього Договору.

6.2.2. Не проводити первинне налаштування, якщо Кінцевим обладнанням Споживача не є справний IBM-сумісний комп'ютер, що має підтримку Ethernet IEEE 802.3, працездатну операційну систему сімейства «Windows» з підтримкою стека протоколів TCP/IP в повному обсязі та отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до RFC2131, мережевий інтерфейс з роз'ємом RJ-45 або підтримує PPPoE-з'єднання та/або PPPoE-з'єднання

6.2.3. Використовувати програмно-технічні засоби обмеження для безпеки доступу до Послуг інших користувачів Послуг.

6.2.4. У разі виникнення обставин, що не залежать від Оператора та унеможливають подальше надання Послуг за цим Договором, припинити дію даного Договору, попередньо письмово повідомивши Споживача про такі обставини не пізніше, як за 7 (сім) календарних днів.

6.2.5. Відключити та вилучити своє телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Споживачу) у разі припинення дії Договору.

6.2.6. Припинити надання Послуг Споживачу, скоротити перелік Послуг, а також відключити Кінцеве обладнання Споживача від Мережі без завчасного попередження, в односторонньому порядку, у випадку виявлення навмисного чи ненавмисного втручання Споживача чи інших осіб із використанням технічних засобів чи Мережевих реквізитів Споживача, в роботу Мережі та/або інших користувачів Послуг, що порушують правила й норми користування Послугами, викладені в Договорі, чи вимоги чинного законодавства України.

6.2.7. Робити перерву в наданні Послуг для проведення регламентно-профілактичних робіт, інформація щодо яких розміщуватиметься (оприлюднюватиметься) на Сайті Послуг не менше ніж за 1 (одну) добу до початку їх проведення.

6.2.8. Змінювати ціни на Послуги чи Додаткові Послуги, крім тих, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України, шляхом укладення Додаткової угоди.

6.2.9. Тимчасово, повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених Договором. У разі, якщо Оператор не припинив або не обмежив надання Послуг, Споживач не звільняється від обов'язку оплатити отримані Послуги.

6.2.10. Змінювати Мережеві реквізити Споживача з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Споживача не пізніше, як за 7 (сім) календарних днів, розмістивши про це повідомлення на Сайті Послуг.

6.2.11. Встановлювати умовами Тарифів та/або акцій, що проводимуться Оператором, обмеження по кількості підключень до Послуг за одним Місцем підключення.

6.2.12. Не підключати або відключати підключене до Мережі Кінцеве обладнання у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

6.2.13. Створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Споживачем Послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами уповноважених державних установ, а також для нормального функціонування Послуг або захисту Оператора та інших Споживачів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому Законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Споживача.

6.2.14. Відключати кінцеве обладнання Споживача, якщо воно не має виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, у порядку, визначеному правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

6.2.15. Оператор має право тимчасово обмежити або припинити надання Послуг Споживачу у кожному з наступних випадків:

6.2.15.1 при повному використанні Споживачем коштів на своєму Особовому рахунку;

6.2.15.2. за несплату за надані Послуги у строки, що вказані у Тарифах;

6.2.15.3. у разі порушення Споживачем правил надання і отримання телекомунікаційних послуг

6.2.15.4. у разі відсутності в Оператора технічної можливості для надання Послуг;

6.3. Припинення (розірвання) Договору можливе з ініціативи Оператора, шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Споживачу не пізніше, як за 7 (сім) календарних днів до дати припинення надання Послуг.

#### 6.4. **Обов'язки Споживача:**

6.4.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення Кінцевого обладнання, виконання Оператором робіт з підключення до Послуги та подальшу експлуатацію Споживачем встановленого обладнання. Забезпечити технічну можливість підключення свого Кінцевого обладнання до обладнання Оператора.

6.4.2. У разі, якщо технологія надання Послуг передбачає встановлення на території Споживача телекомунікаційного обладнання, Споживач зобов'язаний прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами).

6.4.3. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Договором.

6.4.4. Своєчасно оплачувати Послуги на умовах та в порядку зазначеному в даному Договорі. У разі, якщо Послуги передбачають плату за підключення, така плата повинна бути сплачена до здійснення підключення до Послуги, якщо інше не передбачено Договором.

6.4.5. Ознайомитись з ст.ст. 32-36 Закону України "Про телекомунікації", умовами даного Договору та Тарифами Оператора.

6.4.6. Повідомляти Оператора про заміну Кінцевого обладнання та зміну його Мережевих реквізитів і типу. На запит Оператора інформацію щодо Кінцевого обладнання повідомляти письмово;

6.4.7. У разі виникнення несправностей або відсутності доступу до Послуг, невідкладно повідомляти про це Оператора за контактними даними, які вказані у Договорі (електронною поштою, факсом).

6.4.8. Не підключати третіх осіб до Послуг, що надаються за даним Договором. Не допускати використання Кінцевого обладнання та власних Мережевих реквізитів для надання Послуг третім особам;

6.4.9. Надавати Оператору, у разі потреби, усі документи та інформацію, необхідні для належного виконання зобов'язань за даним Договором та законодавством України (у т.ч. копії виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, першу сторінка Статуту (іншого основного документу), наказу про призначення керівника, свідоцтва платника податку, банківські реквізити).

6.4.10. Систематично відслідковувати інформацію розміщену Оператором на Сайті Послуг і в Особистому Кабінеті, та регулярно перевіряти стан свого Особового рахунку для отримання поточної інформації.

6.4.11. Самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати від'ємного балансу Особового рахунку. Стан Особового рахунку Споживач контролює, використовуючи Особистий кабінет на Сайті Послуг;

6.4.12. **У разі тимчасового призупинення користування Послугами, а також при атмосферних стихійних явищах (грози), від'єднати Абонентську лінію від Кінцевого обладнання, знеструмити Каналоутворююче обладнання.**

6.4.13. Надавати Оператору доступ до його телекомунікаційного обладнання, якщо таке надавалося Споживачу, для проведення його технічного обслуговування та ремонту, а у разі припинення Договору - для відключення та вилучення обладнання.

6.4.14. Не перешкоджати виконанню Оператором робіт, пов'язаних з обстеженням Кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуг за заявкою Замовника;

#### 6.5. **Права Споживача:**

6.5.1. Тимчасово призупиняти отримання Послуг, шляхом подання письмової заяви, на загальний строк не більше 6 (шести) місяців протягом календарного року при відсутності заборгованості перед Оператором, шляхом направлення письмової заяви Оператору з розрахунком, що виконання тимчасового призупинення отримання Послуг Оператором буде забезпечено протягом 7 (семи) календарних днів з моменту отримання Оператором такої заяви.

6.5.2. Не вносити оплату за весь час пошкодження (аварії), що призвело до припинення отримання Послуг, у разі порушення Оператором контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Споживача, або не були поза зоною контролю Оператора.

6.5.3. Замовляти в Оператора або Контент-провайдерів будь-які Додаткові Послуги, якщо вони пропонуються Споживачу. Порядок замовлення Додаткових Послуг вказаний у описі Додаткових Послуг.

6.5.4. Споживач має право змінити 1 (один) раз протягом поточного розрахункового періоду обраний Тариф на наступний за поточним розрахунковим періодом, шляхом направлення письмової заяви Оператору у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів до початку календарного місяця.

- 6.5.5. Повідомляти, в тому числі письмово, Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.
- 6.5.6. Відмовитися від подальшого користування Послугами та припинити дію Договору у порядку, визначеному Договором, а саме письмово повідомивши Оператора не пізніше, як за 7 (сім) календарних днів.
- 6.5.7. Вимагати безкоштовної заміни (або ремонту) Оператором телекомунікаційного обладнання отриманого у користування від Оператора у разі, якщо воно вийшло з ладу не з вини Споживача. У разі, якщо буде встановлено, що вказане обладнання вийшло з ладу з вини Споживача, останній має право вимагати заміни обладнання після відшкодування Споживачем вартості обладнання, що вийшло з ладу. Заміна обладнання можлива лише згідно гарантійних термінів.
- 6.5.8. Достроково розірвати Договір за умови письмового попередження Оператора за 7 (сім) календарних днів до початку календарного місяця.
- 6.5.9. Своєчасно та в повному обсязі отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
- 6.5.10. Отримувати від Оператора відомості про Послуги у порядку, встановленому Договором та/або чинним законодавством України.
- 6.5.11. Отримати обмеження Оператора доступу Споживача до окремих видів Послуг на підставі його заяви, в тому числі письмової, та при наявності Технічної можливості Оператора.
- 6.5.12. Отримати повернення Оператором невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених Договором та/або чинним законодавством України, на підставі письмової заяви Споживача.

## 7. ТАРИФИ, ТАРИФНІ ПЛАНИ НА ПОСЛУГИ (ПАКЕТИ ПОСЛУГ) ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НИХ

- 7.1. Тарифи, встановлені Оператором, включають збори й податки, що діють на території України. Зміни в цінах на Послуги виконуються шляхом письмового повідомлення Споживача про такі зміни не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту їх введення. При цьому, якщо протягом 7 (семи) календарних днів з дати отримання повідомлення, Споживач не використає своє право на припинення дії цього Договору і продовжить користуватися Послугами, то вважається, що Споживач згоден із вказаними змінами, про що укладається письмова Додаткова угода до даного Договору.
- 7.2. **Абонентна плата сплачується на умовах передоплати, згідно виставлених рахунків.** Платежі здійснюються на умовах та у відповідності до умов даного Договору. У випадку від'ємного балансу Особового рахунку Споживача всі платежі використовуються для погашення заборгованості. Після погашення заборгованості залишкова частина коштів використовується в рахунок платежів за Послуг, що передбачені Тарифним планом, який обрав Споживач.
- 7.3. Ціни на Послуги встановлюються у Національній валюті України – гривня.
- 7.4. Щомісячно Оператор виставляє рахунки та акти. Неотримання рахунку не звільняє Споживача від сплати фактично отриманих ним Послуг.
- 7.5. У випадку призупинення надання Послуг, Споживачу нараховується плата за резервування порту телекомунікаційного обладнання та використання технічних ресурсів Оператора, згідно з діючими Тарифами Оператора.
- 7.6. При припиненні Оператором надання Послуг відповідно до п. 6.2.9. Договору, Споживач не звільняється від оплати Послуг Оператора в повному обсязі згідно із обраним Споживачем Тарифом та/або замовленими Додатковими Послугами за повний розрахунковий період у якому відбулося припинення надання Послуг. У випадку, якщо до початку наступного розрахункового періоду Споживач не здійснить належного поповнення Особового рахунку та не здійснить дій, передбачених п. 6.5.6. Договору, така поведінка Споживача, вважається згодою на нарахування оплати за наданні Послуги. Оператор і Споживач визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.
- 7.7. Споживач сплачує рахунки Оператора за користування платною інформацією, якщо власник платної інформації або інші уповноважені особи надішлють такі рахунки Оператору.
- 7.8. Пошкодження Абонентської лінії, що проведена відповідно до стандартних умов підключення, усувається за рахунок Споживача.
- 7.9. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Споживача здійснюється Споживачем на підставі проведених оплат Споживачем безготівковим способом розрахунку. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на рахунок Оператора. Кошти зараховуються протягом 3 (трьох) робочих днів.
- 7.10. Припинення надання Послуг та/або розірвання Договору не звільняє Споживача від оплати вже отриманих Послуг та погашення заборгованості перед Оператором.
- 7.11. Споживач самостійно контролює стан Особового рахунку шляхом відвідування Особистого кабінету на Сайті Послуг.

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК

- 8.1. Оператор та Споживач несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до цього Договору і норм чинного законодавства України.
- 8.2. **Оператор відповідає:**
- 8.2.1. За своєчасне та якісне виконання покладених на нього обов'язків відповідно до умов даного Договору та чинного законодавства України;
- 8.3. **Оператор не відповідає:**
- 8.3.1. За ненадання, чи надання не в повному обсязі Споживачем копій наступних документів: виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, перша сторінка Статуту (іншого основного документу), наказ про призначення керівника, свідоцтво платника податку, банківські реквізити.
- 8.3.2. За точність, достовірність і якість інформації, одержаної Споживачем за допомогою Послуг, окрім Сайту Послуг.

- 8.3.3. За несвоєчасне зарахування коштів Споживача на розрахунковий рахунок Оператора.
- 8.3.4. За збитки, яких може зазнати Споживач при використанні чи не використанні Послуг, а також за збитки завдані в результаті помилок, пропусків, перерв і затримок в роботі Послуг.
- 8.3.5. Оператор не несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм будь-яких втрат або збитків Споживачем, внаслідок використання Споживачем Послуг Оператора, чи неможливості їх використання.
- 8.3.6. Відповідальність і ризики, пов'язані із використанням інформаційних ресурсів мережі Інтернет, несе Споживач. Оператор не дає ніяких гарантій, що до будь-яких товарів, інформації і Послуг, що поставляються або надаються через мережу Інтернет та не несе відповідальності:
- 8.3.6.1. за будь-які витрати або збитки, які прямо або опосередковано зазнав Споживач внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет;
- 8.3.6.2. за втрати і збитки, що виникли через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Споживача;
- 8.3.6.3. за збиток, нанесений Споживачу в результаті дії програмних продуктів, отриманих Споживачем за допомогою Послуг;
- 8.3.6.4. за якість Послуг - у випадках використання Споживачем не сертифікованого устаткування, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Споживачем програмного забезпечення і устаткування.
- 8.3.7. Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, Оператор не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не несе відповідальності за затримки, перебої або погіршення якості при наданні Послуг, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю Оператора, зокрема пошкодження задіяних в наданні Послуг обладнання та комунікацій, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням Оператора, обмеження швидкості адміністраторами серверів, що не є власністю Оператора і таке інше.
- 8.4. Споживач відповідає:**
- 8.4.1. За зміст та правомірність розповсюдження інформації в Мережі, що надається Споживачем або іншими особами під його Мережевими реквізитами. За її достовірність, чистоту від претензій третіх осіб, та за розповсюдження інформації, що порушує права інтелектуальної власності.
- 8.4.2. За нерозголошення і збереження Мережових реквізитів та Облікового запису. У випадку, якщо Споживач втратив Мережові реквізити та/або Обліковий запис, це не звільняє Споживача від оплати Послуг, які були надані з використанням його Мережових реквізитів та/або Облікового запису.
- 8.4.3. За наслідки, спричинені діями Споживача, в тому числі, за втручання в роботу програмно-технічних засобів, що призвело до дестабілізації процесів, які впливають на якість Послуг, що надаються іншим користувачам Послуг, чи знищення інформації інших користувачів Послуг або Споживача, пошкодження майна інших користувачів Послуг або Оператора незалежно від того, було це здійснено Споживачем чи іншими особами з використанням Кінцевого обладнання та/або Мережових реквізитів та/або Облікового запису Споживача.
- 8.4.4. Споживач самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.
- 8.5. Оператор та Споживач несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними реквізитів та зобов'язуються у 7-денний строк повідомляти іншу сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних з цим несприятливих наслідків.
- 8.6. Відсутність технічної можливості для надання Послуг не є підставою для подання Споживачем Оператору будь-яких претензій та позовів.
- 8.7. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Споживача та Оператора від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору.
- 8.8. Сторона, що не виконала умови Договору несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.
- 8.9. У разі надання інформації третій стороні відповідно до чинного законодавства, кожна із Сторін зобов'язана повідомити про це іншу Сторону про надходження відповідного запиту протягом 2 (двох) днів з дня отримання такого запиту будь-яким зручним способом (факсом, телефоном) та у разі необхідності письмового направлення відповідного повідомлення.

## 9. ФОРС-МАЖОР

- 9.1. Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається невинною, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для виконання зобов'язань.
- 9.2. Оператор та Споживач не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за обставин непереборної сили, про які Оператор та Споживач не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, смерч, ураган, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.
- 9.3. Підтвердженням настання/припинення дії форс-мажорних обставин є довідка Торгово-промислової палати України.

## 10. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

- 10.1. Підписуючи цей Договір кожна із Сторін дає згоду:
- 10.1.1. на внесення персональних даних, які стали їм відомі в ході виконання своїх зобов'язань за цим Договором.
- 10.1.2. на будь-яке використання і обробку наданих даних у господарській діяльності відповідно іншої Сторони щодо виконання зобов'язань за цим Договором, а також пов'язаних з ним зобов'язань по оформленню бухгалтерської документації, сплаті податків та інших зобов'язань, покладених на Сторону чинним законодавством України.

10.2. Відповідальність за дотримання прав суб'єктів персональних даних, які передаються від однієї Сторони до іншої, а також норм чинного законодавства України, що регулюють таку передачу, зокрема норм Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 р., несе Сторона, що передає відповідні персональні дані в ході виконання зобов'язань за цим Договором та Додатками до нього.

10.3. Відповідальність за дотримання прав суб'єкта персональних даних, що отримані Стороною, а також норм чинного законодавства України, що регулюють зберігання, обробку та використання таких даних, зокрема норми Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 р., несе Сторона, яка отримує відповідні персональні дані в ході виконання зобов'язань за цим Договором та Додатками до нього.

10.4. Під обробкою персональних даних Сторони розуміють збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, уточнення (оновлення, зміну), використання, знеособлення, знищення і будь-які інші дії (операції) з персональними даними.

## 11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

11.1. Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами і укладається терміном на 1 (один) рік та автоматично продовжується на кожен наступний рік, якщо жодна із Сторін письмово не заявила про бажання розірвати Договір.

11.2. Всі додатки до Договору є його невід'ємною частиною.

11.3. В даний Договір можуть вноситися зміни та доповнення з ініціативи Оператора, шляхом письмового повідомлення Споживача про такі зміни не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту їх зміни. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, Споживач повинен припинити отримання Послуг, повідомивши, в тому числі письмово, про це Оператора протягом 7 (семи) днів з дня отримання повідомлення.

11.4. В даний Договір можуть вноситися зміни та доповнення з ініціативи Споживача, шляхом укладення Додаткової угоди до даного Договору

11.5. Оператор та Споживач розуміють, що відповідно до частини 1 статті 651 Цивільного кодексу України, вони можуть встановити підстави для розірвання цього Договору в односторонньому порядку. У зв'язку з цим Оператор та Споживач погоджуються, що у випадку, якщо Споживач не здійснить належного поповнення свого Особового рахунку протягом чотирьох розрахункових періодів, починаючи з періоду, в якому було припинено надання Послуг, Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на останній день останнього із зазначених розрахункових періодів. У такому випадку, вважається, що Договір розірваний за ініціативи Споживача. Оператор і Споживач визнають юридичну чинність зазначеного у даному пункті способу волевиявлення.

11.6. Після укладення даного Договору, усі попередні переговори за ним (листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору) втрачають юридичну силу.

11.7. У разі реорганізації (ліквідації) Оператора або у разі укладення ним Договору про заміну сторони в зобов'язанні, уступки вимоги, переведення боргу, особа яка набуває права Оператора, письмово повідомляє Споживача про такі дії.

11.8. Договір складено у двох автентичних примірниках. о мають однакову юридичну силу. По одному для кожної із Сторін.

## 12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

**Оператор:**

**Споживач:**

**Товариство з обмеженою  
відповідальністю «X-CITY»**

**Юридична адреса:**

29019, м. Хмельницький, вул. Миколи Мазура, 8/1

**Поштова адреса:**

29019, м. Хмельницький, вул. Миколи Мазура, 8/1

**ЄДРПОУ:** 33761335

**МФО:** 320478

**Р/р:** 26003215848

**Банк:** АБ «УКРГАЗБАНК»

**Св-во ПДВ №** 200122668

**ПН** 337613322256

**Тел./факс:** (0382) 71-71-80

Платник податку на прибуток на загальних підставах

Директор

**Р.А. Коник**

м.п.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Юридична адреса:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Поштова адреса:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ЄДРПОУ:** \_\_\_\_\_

**МФО:** \_\_\_\_\_

**Р/р:** \_\_\_\_\_

**Банк:** \_\_\_\_\_

**Св-во ПДВ №** \_\_\_\_\_

**ПН** \_\_\_\_\_

**Тел./факс:** \_\_\_\_\_

**Платник податку:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(посада)

м.п.

(ініціали, прізвище)

**Технічна підтримка:**

тел. (0382)724-777

+38(096)724-777-0, +38(063)690-13-33, +38(099) 303-22-36

Бухгалтерія: тел./факс (0382) 71-71-80



Додаток №1

до Договору № \_\_\_\_\_ від “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Обліковий запис Споживача

Номер Особового рахунку	
Пароль	
Кодове слово	
Тариф	
Швидкість	
Місце підключення:	

Вартість Послуг:

№	Послуга	Вартість
1	Підключення (разово)	_____ грн
2	Доступ до мережі Інтернет	_____ грн/місяць

Оператор:

Споживач:

Товариство з обмеженою  
відповідальністю «X-CITY»

**Юридична адреса:**

29019, м. Хмельницький, вул. Миколи Мазура, 8/1

**Поштова адреса:**

29019, м. Хмельницький, вул. Миколи Мазура, 8/1

**ЄДРПОУ:** 33761335

**МФО:** 320478

**Р/р:** 26003215848

**Банк:** АБ «УКРГАЗБАНК»

**Св-во ПДВ №** 200122668

**ПІН** 337613322256

**Тел./факс:** (0382) 71-71-80

Платник податку на прибуток на загальних підставах

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Юридична адреса:**

\_\_\_\_\_

**Поштова адреса:**

\_\_\_\_\_

**ЄДРПОУ:** \_\_\_\_\_

**МФО:** \_\_\_\_\_

**Р/р:** \_\_\_\_\_

**Банк:** \_\_\_\_\_

**Св-во ПДВ №** \_\_\_\_\_

**ПІН** \_\_\_\_\_

**Тел./факс:** \_\_\_\_\_

**Платник податку:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (посада)

Директор

\_\_\_\_\_ **Р.А. Коник**

м.п.

\_\_\_\_\_ м.п.

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)