

**Затвердив:**  
**Директор ТОВ «Х-СІТУ»**  
**Коник Руслан Анатолійович**  
**Наказ №152 від «16» грудня 2020 р.**

**ДОГОВІР**  
**про надання телекомунікаційних Послуг на умовах публічної оферти**

**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, що з'єднує кінцеве обладнання Споживача з Мережею Оператора.
- 1.1.2. **Абонентська лінія** (підключення по радіоканалу) — лінія телекомунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве обладнання Споживача з Каналоутворюючим обладнанням або Базовою станцією.
- 1.1.3. **Акцепт** – повне і беззастережне прийняття Споживачем умов публічної оферти.
- 1.1.4. **Базова станція** (БС) - програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для прийому/передачі визначеного радіосигналу відповідно до умов користування радіочастотним ресурсом.
- 1.1.5. **Договір** – домовленість між Оператором та Споживачем, про те, що Оператор надає, а Споживач отримує Послуги на умовах публічної оферти в момент Акцепту Споживачем його умов.
- 1.1.6. **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.
- 1.1.7. **Каналоутворююче обладнання** – це комплект програмно-технічних засобів, що належить Оператору та складається з антен та точок доступу/маршрутизаторів (активне мережеве обладнання), розміщених зі сторони передачі та прийому сигналу і конструктивно складає одне ціле.
- 1.1.8. **Кінцеве обладнання** – обладнання Споживача, яке з'єднане з Мережею через Абонентську лінію та знаходиться за Місцем підключення.
- 1.1.9. **Кодове слово** - це слово-пароль, яке підтверджує особу Споживача, при його телефонному зверненні до техпідтримки.
- 1.1.10. **Контент-послуга** – інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, що надається Оператором телекомунікацій з використанням Телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з Особового рахунка Споживача, до мереж та/або технічних засобів якого підключене Кінцеве обладнання Споживача.
- 1.1.11. **Контент-провайдер** – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Оператором надає Додаткові Послуги Споживачу в Мережі.
- 1.1.12. **Мережа** – сукупність майна і комплексу програмно-технічних засобів Оператора (мережевий юніт (ОНУ), кабель до приміщення Споживача, а також, в тому числі, інше телекомунікаційне обладнання, яке встановлене не в приміщенні Споживача), об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Оператором Послуг.
- 1.1.13. **Мережеві реквізити** – IP-адреса та MAC-адреса.
- 1.1.14. **Місце підключення** – особисто визначена Споживачем адреса, за якою він бажає отримувати Послуги.
- 1.1.15. **Обліковий запис** – персональний набір ідентифікаційних даних Споживача («номер Особового рахунку», «Пароль» та «Кодове слово»).
- 1.1.16. **Оператор** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію Телекомунікаційних мереж, внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за Рішенням НКРЗ України №1578 від 09.07.2009 р. (№1378 в Реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій).
- 1.1.17. **Особистий кабінет** – спеціальний розділ на Сайті Послуг, доступ до якого Споживач отримує за допомогою Облікового запису.
- 1.1.18. **Особовий рахунок** – рахунок Споживача, номер якого унікальний в Системі, що відображає баланс вартісного обліку отриманих Послуг.
- 1.1.19. **Пароль** - це набір символів, ключ, який разом з номером Особового рахунку відкриває доступ до Особистого кабінету.
- 1.1.20. **Радіозв'язок** - електрозв'язок, який здійснюється з використанням радіохвиль.
- 1.1.21. **Радіоелектронний засіб** – технічний засіб, призначений для передавання та/або приймання радіосигналів.
- 1.1.22. **Розрахунковий період** – інтервал часу, починаючи з дати підключення Споживача до Послуг, тривалістю в один календарний місяць.
- 1.1.23. **Сайт Послуг** – Інтернет - ресурс Оператора з доменною адресою <http://x-city.ua>.

1.1.24. **Система** – апаратно-програмний комплекс Оператора, що призначений для автоматизованого обліку наданих Споживачу Послуг.

1.1.25. **Споживач** – фізична особа, яка погодилась на умови даного Договору.

1.1.26. **Тарифний план (Тариф)** – сукупність пропозицій запропонованих Споживачеві Оператором, щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг.

1.1.27. **Телекомунікаційні Послуги (Послуги)** — це продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Споживача у сфері телекомунікацій.

1.1.28. **Телекомунікаційна мережа (Телемережа)** - 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, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

1.1.29. **Технічна можливість надання Послуг (кабельне підключення)** – наявність технічних засобів, комунікацій та інших ресурсів Мережі, які необхідні для надання Послуг, за місцем підключення.

1.1.30. **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.

1.1.31. **Якість послуги** – сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Споживача і характеризується встановленими показниками.

1.1.32. **IP-адреса** – унікальний ідентифікатор кінцевого обладнання Споживача, який надається Оператором та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання Споживача в Мережі.

1.1.33. **MAC-адреса** – унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Споживача, що визначається виробником пристрою.

## 2. ПРЕДМЕТ ТА ОКРЕМІ УМОВИ ДОГОВОРУ

2.1. Предметом даного Договору є надання Оператором Телекомунікаційних послуг (Послуг) замовлених та оплачених Споживачем в порядку та на умовах визначених даним Договором та чинним законодавством у сфері телекомунікацій.

2.2. Оператор на умовах даного Договору надає наступні Послуги:

2.2.1. доступ до мережі Інтернет;

2.2.2. налаштування доступу до мережі Інтернет;

2.2.3. L2 транспорт;

2.2.4. технічне обслуговування мережі;

2.2.5. організація каналу зв'язку;

2.2.6. інші Послуги за замовленням Споживача, що не суперечать діяльності Оператора та умовам даного Договору.

2.3. Послуги з доступу до мережі Інтернет 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.

2.4. Значення мінімальних швидкості передавання та приймання даних при наданні Послуг доступу до Інтернету відповідають ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

2.5. Оператор надає Послуги дотримуючись вимог показників якості Послуг, що встановлені наказом Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів» від 28.12.2012 № 803.

## 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 чотирнадцятиденний 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 на Особовий рахунок оплати за підключення до Послуг, якщо така передбачена;

3.2.4. внесення Споживачем на Особовий рахунок 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. Підключення до Послуг кабелем 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 Каналоутворюючого радіобладнання, юстування направленої антени на БС та з'єднання Каналоутворюючого радіобладнання з Кінцевим обладнанням Споживача:

3.4.2. встановлення антени на зовнішній стороні будівлі, опорі/вежі 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);

3.4.3. живлення і з'єднання Каналоутворюючого обладнання та Кінцевого обладнання Споживача відбувається за допомогою кабелю 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);

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

3.4.5. підключення кабелю в порт клієнтського Кінцевого обладнання;

3.4.6. проведення первинного налаштування;

3.4.7. юстування антени для забезпечення найкращого рівня сигналу;

3.4.8. первинне налаштування Кінцевого обладнання Споживача;

3.4.9. монтаж кабелю від Каналоутворюючого обладнання до приміщення Споживача;

3.4.10. 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);

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

3.4.12. 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.

3.4.13. Каналоутворююче обладнання вимагає подачі живлення. Для подачі живлення Споживач повинен надати одну доступну розетку живлення 220 В всередині приміщення.

3.5. Якщо на дату завершення підключення Послуг, Споживач протягом трьох календарних днів не підписує наданий Оператором в момент підключення Послуг Технічний Акт виконаних робіт і не надає Оператору письмової мотивованої відмови у прийнятті Послуг, а також у випадку відмови Споживача підписати Технічний Акт 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 Тарифу.

#### **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 даному Договорі та в Особистому кабінеті.

4.3. Порядок замовлення, отримання, надання та припинення Послуг визначається Тарифами та даним Договором. Замовлення, зміна умов надання, скорочення переліку Послуг та припинення їх надання можуть здійснюватися дистанційно за допомогою засобів зв'язку на умовах, визначених Договором, з дотриманням вимог, що передбачені Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

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. При користуванні Послугами та Додатковими Послугами забороняється:

4.7.1. розсилати спам;

4.7.2. 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;

4.7.3. 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;

4.7.4. використовувати Послуги для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію, честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій;

4.7.5. 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;

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

4.8. Послуги надаються на підставі усіх необхідних документів та ліцензій: №8611 від 03.11.2016 р., №8447 від 15.06.2016 р., №8448 від 15.06.2016 р., №9449 від 07.03.2018 р., №000721 від 06.03.2017 р., № 000771 від 16.05.2017 р., №001043 від 24.07.2018 р., №001042 від 15.08.2018 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-провайдерами, Оператор відповідальності не несе. У випадку виникнення у Споживача претензій до Додаткових Послуг, що надаються Контент-провайдерами, 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.

5.6. Надання Контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення Споживача про її надання в порядку, встановленому Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, та за наявності його згоди на отримання цієї Послуги.

5.7. Інформація про суму коштів за отримані Контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку.

## 6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 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, умов Договору з дотриманням вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг;

6.1.2. направляти, за викликом Споживача, своїх працівників для/та/або усунення пошкоджень Кінцевого обладнання та/або Абонентської лінії;

6.1.3. усувати пошкодження Мережі протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин, з моменту отримання відповідного звернення Споживача про пошкодження, на електронну адресу чи телефоном;

6.1.4. приймати, розглядати та надавати відповідь на заяви та скарги Споживача в терміни відповідно до чинного законодавства України;

6.1.5. 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;

6.1.6. вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність;

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, перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до Телекомунікаційної мережі загального користування, режим роботи підприємства Оператора, умови, порядок та якість 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;

6.1.12. здійснювати інформування Споживача шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті

Послуг про:

6.1.12.1. впровадження Тарифів на Послуги;

6.1.12.2. скорочення переліку Послуг;

6.1.12.3. умови отримання або припинення надання Послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);

6.1.12.4. інші відомості відповідно до законодавства та Договору;

6.1.13. безоплатно повідомляти, на вимогу Споживача, в порядку, встановленому законодавством, про надані Споживачу Послуги, в тому числі їх обсяг та вартість, іншу інформацію відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, інших актів законодавства та Договору;

6.1.14. попередити Споживача не пізніше ніж за три місяці до припинення надання Послуг про припинення діяльності з надання Послуг, шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Послуг.

## 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 PPP-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. припинити дію даного Договору, попередньо повідомивши Споживача про такі обставини не пізніше, як за 7 (сім) календарних днів, у разі виникнення обставин, що не залежать від Оператора та унеможливають подальше надання Послуг за цим Договором, шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Послуг;

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, та/або відповідно до вимог 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 розміщення відповідного повідомлення на Сайті Послуг;

6.2.9. 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;

6.2.10. встановлювати умовами Тарифів та/або акцій, що проводитимуться Оператором, обмеження по кількості підключень до Послуг за одним Місцем підключення;

6.2.11. не підключати або відключати підключене до Мережі Кінцеве обладнання у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, у порядку, визначеному Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг а також в інших випадках, визначених законодавством;

6.2.12. створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Споживачем Послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно, за вимогами органів державної виконавчої влади, контролюючих і правоохоронних органів в порядку та відповідно до законодавства України, 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 адресатів (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Споживача;

- 6.2.13. 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;
- 6.2.14. тимчасово обмежити або припинити надання Послуг Споживачу у кожному з наступних випадків:
- 6.2.14.1. при повному використанні Споживачем коштів на своєму Особовому рахунку;
- 6.2.14.2. у разі, якщо протягом 10 (десяти) робочих днів після відправлення повідомлення в Особистий кабінет Споживача про кінець розрахункового періоду, не було здійснено оплати за Послуги;
- 6.2.14.3. у разі порушення Споживачем Правил надання і отримання телекомунікаційних послуг;
- 6.2.14.4. у разі відсутності в Оператора технічної можливості для надання Послуг.
- 6.2.15. Припинення (розірвання) Договору можливе з ініціативи Оператора, шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Послуг за 7 (сім) календарних днів до дати припинення надання Послуг.
- 6.3. Обов'язки Споживача:**
- 6.3.1. 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;
- 6.3.2. 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);
- 6.3.3. дотримуватися обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Договором;
- 6.3.4. своєчасно оплачувати Послуги відповідно до умов Договору та в порядку зазначеному обраним Тарифом. У разі, якщо Послуги передбачають плату за підключення, така плата повинна бути сплачена до здійснення підключення до Послуги, якщо інше не передбачено Тарифом;
- 6.3.5. ознайомитись з ст.ст. 32-36 ЗУ «Про телекомунікації» та з умовами обраного Тарифу;
- 6.3.6. повідомляти Оператора про заміну Кінцевого обладнання та зміну його Мережевих реквізитів і типу;
- 6.3.7. у разі виникнення несправностей або відсутності доступу до Послуг, невідкладно повідомляти про це Оператора за контактними даними, які вказані у Договорі (електронною поштою, телефоном);
- 6.3.8. 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. Не допускати використання їх Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 6.3.9. надавати Оператору, у разі потреби, усі документи та інформацію, необхідні для належного виконання зобов'язань за даним Договором та законодавством України;
- 6.3.10. систематично відслідковувати інформацію розміщену Оператором на Сайті Послуг і в Особистому Кабінеті, та регулярно перевіряти стан свого Особового рахунку для отримання поточної інформації;
- 6.3.11. 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;
- 6.3.12. у разі тимчасового призупинення користування Послугами, а також при природних стихійних явищах (грози), від'єднати Абонентську лінію від Кінцевого обладнання, знеструмити Каналоутворююче обладнання;
- 6.3.13. 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;
- 6.3.14. не перешкоджати виконанню Оператором робіт, пов'язаних з обстеженням Кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання Послуг за заявкою Споживача;
- 6.3.15. дотримуватися вимог чинного законодавства у сфері телекомунікації, зокрема, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг; Закону України "Про телекомунікації";
- 6.3.16. використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності.
- 6.3.17. дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим обладнанням;
- 6.3.18. не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації Телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим Споживачам;
- 6.3.19. не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання Телекомунікаційних мереж;
- 6.3.20. утримувати Кінцеве обладнання в межах приміщення у справному стані;
- 6.3.21. не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;
- 6.3.22. не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.

#### **6.4. Права Споживача:**

- 6.4.1. тимчасово призупиняти отримання Послуг, шляхом подання письмової заяви, на загальний строк не більше 6 (шести) місяців протягом календарного року при відсутності заборгованості перед Оператором, із врахуванням того, що виконання тимчасового призупинення отримання Послуг Оператором буде здійснено до початку наступного розрахункового періоду;
- 6.4.2. несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Споживача, з дати реєстрації Оператором відповідної заяви (усної чи письмової);
- 6.4.3. замовляти в Оператора або Контент-провайдерів будь-які Додаткові Послуги, якщо вони пропонуються Споживачу. Порядок замовлення Додаткових Послуг вказаний у описі Додаткових Послуг;
- 6.4.4. змінити 1 (один) раз протягом поточного розрахункового періоду обраний Тариф на наступний за поточним розрахунковим періодом;
- 6.4.5. отримати безоплатну консультаційну допомогу Оператора з питань замовлення та отримання Послуг, що ним надаються;
- 6.4.6. відмовитися від подальшого користування Послугами та Достроково розірвати Договір, письмово повідомивши Оператора не пізніше, як за 7 (сім) календарних днів до початку наступного розрахункового періоду;
- 6.4.7. 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;
- 6.4.8. своєчасно та в повному обсязі отримувати замовлені Послуги встановленої якості;
- 6.4.9. отримати обмеження Оператора доступу Споживача до окремих видів Послуг на підставі його заяви, в тому числі письмової, та при наявності Технічної можливості Оператора;
- 6.4.10. отримати повернення Оператором невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо передплачених 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.**

7.3. У Оператора є 3 (три) робочих дня для зарахування внесених Споживачем коштів.

7.4. Ціни на Послуги встановлюються у Національній валюті України – гривня.

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. 6.2.14.2. 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 в 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. 6.4.6. 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. Припинення надання Послуг та/або розірвання Договору не звільняє Споживача від оплати вже отриманих Послуг та погашення заборгованості перед Оператором.

7.10. Споживач самостійно контролює стан Особового рахунку шляхом відвідування Особистого кабінету на Сайті Послуг.

7.11. Ознайомитись з діючими тарифними можливо на Сайті послуг Оператора.

### **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. Оператор та Споживач несуть відповідальність за порушення умов цього Договору відповідно до умов 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. Оператор не несе відповідальності перед Споживачем за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

8.3.1.1. використання Споживачем Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з Мережею Оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання Кінцевого обладнання;

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

8.3.1.3. дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);

8.3.1.4. з вини Споживача в інших випадках, встановлених законом;

8.3.1.5. Абонентська лінія була пошкоджена не з вини Оператора.

8.3.2. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається Телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій, 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 Послуги, а також за збитки завдані в результаті помилок, пропусків, перерв і затримок в роботі Послуг.

8.3.5. Оператор не несе відповідальності 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, щодо 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 Мережєвих реквізитів та Облікового запису. У випадку, якщо Споживач втратив Мережєві реквізити та/або Обліковий запис, це не звільняє Споживача від оплати Послуг, які були надані з використанням його Мережєвих 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 Мережєвих реквізитів та/або Облікового запису Споживача.

8.4.4. Споживач самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.

8.4.5. 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.

8.4.6. Відсутність технічної можливості для надання Послуг не є підставою для подання Споживачем Оператору будь-яких претензій та позовів.

8.4.7. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Споживача та Оператора від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору.



8.4.8. Сторона, що не виконала або порушила умови Договору несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.

8.4.9. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Споживача та/або завдало збитків Оператору, усі витрати пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Споживачем у порядку, встановленому чинним законодавством та відповідно до виставленого Оператором рахунку.

8.4.10. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Споживача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора та Споживачем, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Споживача від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Оператора.

8.4.11. Споживач несе повну відповідальність за збереження цілісності Абонентської лінії.

## **9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ/СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. У разі виникнення питань щодо надання Послуг Оператором та/або виконання умов даного Договору, Споживач звертається до Оператора з будь-якими претензіями, шляхом направлення письмової заяви/скарги на поштову адресу (м. Хмельницький, вул. Миколи Мазура, буд.8/1), на електронну адресу ([fin@x-city.ua](mailto:fin@x-city.ua)), або шляхом усного звернення у телефонному режимі звернувшись за номерами телефону: (0382) 71-71-80, або (0382) 724-777.

9.2. Заяви/скарги Споживачів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

9.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Споживача, Оператором надається письмова відповідь у строки передбачені чинним законодавством України.

9.4. Будь-які питання, прямо не врегульовані цим Договором, вирішуються у відповідності до чинного законодавства України.

9.5. Усі спори або розбіжності, що виникли між Сторонами за цим Договором або в зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів.

9.6. Сторона, яка порушила права і законні інтереси іншої Сторони, зобов'язана поновити їх, не чекаючи пред'явлення претензії чи позову.

9.7. Усі спори між Сторонами, в яких не було досягнуто згоди, вирішуються в судовому порядку, передбаченому чинним законодавством. Позов пред'являється до господарського суду за місцезнаходженням відповідача.

9.8. Питання щодо відшкодування завданих Споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Оператором обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

## **10. ФОРС-МАЖОР**

10.1. Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається невинуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для виконання зобов'язань.

10.2. 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.

10.3. Сторона, що опинилася під впливом форс-мажорних обставин, зобов'язана повідомити іншу сторону про їх виникнення протягом трьох днів.

10.4. Підтвердженням настання/припинення дії форс-мажорних обставин є довідка Торгово-промислової палати України.

## **11. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

11.1. Підписуючи цей Договір кожна із Сторін дає згоду:

11.1.1. на внесення персональних даних, які стали їм відомі в ході виконання своїх зобов'язань за цим Договором.

11.1.2. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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.

11.5. Підписанням цього Договору Сторони підтверджують, що вони повідомлені про свої права відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

## 12. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

12.1. Даний Договір доводиться до відома усіх Споживачів, шляхом його розміщення (оприлюднення) на Сайті Послуг.

12.2. Датою укладення Договору є дата підключення до Послуг Кінцевого обладнання Споживача, та є таким, що укладається на невизначений строк та чинний до моменту його розірвання.

12.3. 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 запровадження. 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.

12.4. В даний Договір можуть вноситися зміни та доповнення з ініціативи Споживача, шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Послуг.

12.5. Оператор та Споживач розуміють, що відповідно ч. 1 ст. 188 Господарського 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.

12.6. У разі реорганізації (ліквідації) Оператора або у разі укладання ним Договору про заміну сторони в зобов'язанні, уступки вимоги, переведення боргу, особа яка набуває прав та обов'язків Оператора, повідомляє Споживача про такі зміни.

## 13. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Х-СІТУ»**

**Юридична та поштова адреса:** вул. Миколи Мазура, 8/1, м. Хмельницький, 29019

**ЄДРПОУ** – 33761335

**ІВАН** – UA3154050000026003052404779

**Банк:** АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

**Технічна підтримка:**

**(0382) 724-777**

**+38(096) 724-777-0; +38(073) 724-777-0; +38(050) 724-777-0**