

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання електронних комунікаційних послуг
(послуга доступу до Інтернету)

Даний Публічний договір є офіційною пропозицією (офертою) будь-якій фізичній особі, в подальшому іменовану «АБОНЕНТ», укласти Договір про надання електронних комунікаційних послуг. Даний Договір укладається шляхом надання згоди АБОНЕНТОМ на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами. Даний Договір має юридичну силу відповідно до приписів до ст. 633, 641 Цивільного кодексу України є рівносильним Договору, підписаному Сторонами.

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Публічний договір (ДОГОВІР або договір про надання послуг) – цей Договір, в якому одна сторона ТОВ «БІСНЕТ», яке надає електронні комунікаційні послуги (послугу доступу до Інтернету) під торговельною маркою «МІЙ ПРОВАЙДЕР» (далі - **ТОВ «БІСНЕТ»**) зобов'язується надавати послуги будь-якій фізичній особі (**АБОНЕНТ**), яка прийняла пропозицію укласти з нею цей Договір.

Постачальник електронних комунікаційних послуг (або ТОВ «БІСНЕТ») – Юридична особа ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БІСНЕТ» яка включена до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 1805 та надає АБОНЕНТАМ електронну комунікаційну послугу (послугу доступу до контенту) під торговельною маркою «**МІЙ ПРОВАЙДЕР**». Постачальник електронної комунікаційної послуги (послугу доступу до контенту) свідчить, що надаючи Послугу, має всі законні права використовувати торговельну марку «МІЙ ПРОВАЙДЕР» на підставі відповідних договорів, укладених з власником торговельної марки «МІЙ ПРОВАЙДЕР»

АБОНЕНТ– споживач (фізична чи юридична особа), що замовляє та отримує електроннукомунікаційну послугу виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

Сторони Договору (СТОРОНИ) - **ТОВ «БІСНЕТ»**з однієї сторони та **АБОНЕНТ** з іншої сторони.

МЕРЕЖА– Багатоканальна електронна комунікаційна мережа загального користування, яка призначена для надання електронних комунікаційних послуг, яка здатна інтегруватися з іншими електронними комунікаційними мережами загального користування для забезпечення надання АБОНЕНТАМ послугу доступу до Інтернету. Пунктом закінчення МЕРЕЖІ є місце стику (з'єднання) МЕРЕЖІ та Абонентської проводки.

Абонентська лінія зв'язку– лінія електронноїкомунікаційної мережі, яка з'єднує Кінцеве обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільчих ліній зв'язку і Абонентської проводки.

Абонентська проводка– частина абонентської лінії зв'язку від Кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо).

Територія – територія розміщення МЕРЕЖІ, на якій ТОВ «БІСНЕТ» має Технічну можливість забезпечувати АБОНЕНТАМ надання електронних комунікаційних послуг.

Електронна комунікаційна послуга (далі - Послуга) – загальний термін, що у відповідності до обсягу замовлених АБОНЕНТОМ послуг, включає в себе послугу доступу до Інтернету.

Заява-замовлення – форма, заповненням та відправленням якої з веб - сайту <http://moiprovaider.ua>, або заповненням та наданням її представнику **ТОВ «БІСНЕТ»** у Пункті прийому абонентів, якою АБОНЕНТ підтверджує, що попередньо йому була надана вичерпна інформація, яка передбачена п.п.16, 17 ПРАВИЛ надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761, та він ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами, та вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, адресу місця реєстрації, контактний телефон, Місце надання послуги та, за необхідності, додаткову інформацію.

Місце надання послуг – житлове приміщення або житловий будинок за конкретно зазначеною АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні адресою, за якою він бажає отримувати Послугу доступу до Інтернету.

Початок надання послуг– дата під'єднання Абонентської лінії до МЕРЕЖІ.

Кінцеве обладнання АБОНЕНТА– власне чи орендоване обладнання, яке розташоване у Місці надання послуг, призначене для з'єднання з Абонентською проводкою з метою забезпечення / отримання доступу до електронних комунікаційних послуг.

Абонентська плата – регулярний фіксований платіж за повний розрахунковий період, який встановлюється для АБОНЕНТА за надання на постійній основі Послугу доступу до мережі Інтернет, незалежно від факту їх отримання.

Віртуальний сервіс-центр – безкоштовна послуга на веб-сайті ТОВ «БІСНЕТ», індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ, що отримує Послугу, яка дає змогу стежити за станом ОР.

Тариф – опис та вартість Послуги, що пропонуються ТОВ «БІСНЕТ», а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний) наводяться окремо на сайті <http://moiprovider.ua>.

Акція – обмежена в часі спеціальна пропозиція з надання електронної комунікаційної послуги АБОНЕНТАМ.

Акційне підключення – підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ за спеціальною Акційною умовою, що регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована.

Технічна можливість – наявність у ТОВ «БІСНЕТ» доступу до відповідних лінійних споруд, обладнання та інших технічних засобів, необхідних для надання АБОНЕНТУ Послуги

Відключення кінцевого (термінального) обладнання - від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі

Активна конклюдентна дія кінцевого користувача (далі - активна конклюдентна дія) - активна дія АБОНЕНТА (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, зафіксована обладнанням ТОВ «БІСНЕТ».

Замовлення послуги (попередня згода) - волевиявлення АБОНЕНТА стосовно надання йому послуги з боку ТОВ «БІСНЕТ», в тому числі послуги доступу до контенту, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням ТОВ «БІСНЕТ»), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій.

Електронний ідентифікаційний засіб (далі - ідентифікаційний засіб) - мережевий ідентифікатор (налаштування інтернету - роутера тощо) що використовуються для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання АБОНЕНТА в електронній комунікаційній мережі

Мережевий ідентифікатор АБОНЕНТА (мережевий ідентифікатор) - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому (термінальному) обладнанню АБОНЕНТА та/або АБОНЕНТУ в електронній комунікаційній мережі чи Інтернеті.

Надання послуг на умовах попередньої оплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги за умови їх попередньої оплати у строк та розмірі відповідно до договору про надання послуг.

Надавач контенту - фізична або юридична особа, яка надає або зобов'язується надати кінцевому користувачу контент з використанням електронних комунікаційних мереж.

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); заиклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoSattack).

Особистий кабінет АБОНЕНТА - розділ веб-сайту, мобільного додатка постачальника послуг, активований кінцевим користувачем у визначений постачальним послуг спосіб, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації кінцевого користувача послуг та інформаційної взаємодії між постачальником послуг та кінцевим користувачем послуг.

Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР) – персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік спожитої АБОНЕНТОМ Послуги доступу до контенту, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому Послуги доступу до контенту.

Припинення надання послуг - остаточне припинення постачальником послуг надання кінцевому користувачу однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору про

надання послуг або зміни умов такого договору, а також у випадках, передбачених законодавством.

Повна одиниця обліку послуг - це одиниці вимірювання часу (секунда, хвилина, година, доба тощо), обсяг даних (байт, кілобайт, мегабайт, гігабайт тощо), кількість повідомлень, сеансів зв'язку тощо.

Пошкодження електронної комунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливорює надання кінцевому користувачу послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості

Розрахунковий період - період часу, 30 (тридцять) календарних днів, протягом якого постачальником надаються послуги в обсягах, визначених договором або умовами тарифного плану, за який встановлюється фіксований платіж (абонентська плата, вартість тарифного плану) або на кінцеву дату якого визначається обсяг отриманих послуг та виставляється користувачу вимога (рахунок) до їх сплати.

Розшифрування інформації про надані послуги - сукупність інформації щодо нарахованої постачальником послуг суми за надані послуги протягом розрахункового періоду з обов'язковим одночасним зазначенням:

- виду послуги

- обсягу наданих послуг та суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку

Сеанс зв'язку - процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення.

Скорочення переліку послуг - зупинення постачальником послуг надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання кінцевому користувачеві.

Якість електронної комунікаційної послуги - сукупність показників якості електронних комунікаційних послуг, їх параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості електронної комунікаційної послуги для задоволення потреб споживача послуги.

Інші терміни, що використовуються в цьому Договорі, вживаються у значенні, наведеному в Законі, Законах України «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», «Про звернення громадян» (надалі разом - Закон або законодавство), в Правилах надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (надалі - Правила у відповідному відміннику).

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, ТОВ «БІСНЕТ» на платній основі надає АБОНЕНТУ електронну комунікаційну послугу (послугу доступу до Інтернету), за яку АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі зобов'язується вносити плату відповідно до умов ДОГОВОРУ та Тарифу.

2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ

2.1. ТОВ «БІСНЕТ», за наявності технічної можливості, вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником місця надання послуг, у якому бажає отримувати Послугу. Якщо АБОНЕНТ є наймачем чи орендарем місця надання послуг, ДОГОВІР з таким АБОНЕНТОМ укладається за наявності згоди власника місця надання послуг.

2.2. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманої Послуги за межами місця надання послуг. АБОНЕНТ може мати декілька місць надання послуг, для кожного з яких оформляється окрема заява-замовлення.

2.3. АБОНЕНТ подає заяву-замовлення на веб-сайті <http://moiprovider.ua> та/або у місці обслуговування АБОНЕНТІВ.

2.4. При поданні Заяви-замовлення АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, адресу місця реєстрації, контактний телефон, e-mail (за наявності), Місце надання Послуги, та за необхідності, додаткову інформацію.

2.5. Заява-замовлення, погоджується з боку ТОВ «БІСНЕТ» в разі наявності в останнього технічної можливості надання Послуги за місцем її надання (місцем надання Послуги).

2.6. Підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ Послуги, яку він замовив здійснюється у разі сплаченої, згідно з Тарифом плати за підключення (у випадку Акційного підключення - відповідно до умов проведення Акції) та сплаченого авансу за один місяць Абонентської плати.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

3.1. Надання з боку ТОВ «БІСНЕТ» Послуги здійснюється після підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання Послуги, за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ - цілодобово.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

4.1. ТОВ «БІСНЕТ» зобов'язаний:

- 4.1.1. Проводити діяльність з надання послуг відповідно до законодавства за умови включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, а у разі використання радіочастотного спектра та/або ресурсів нумерації - за наявності прав на користування ними, отриманих відповідно до Закону;
- 4.1.2. До укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду безоплатно інформувати АБОНЕНТА про умови такого договору;
- 4.1.3. Надавати АБОНЕНТУ безоплатні консультації з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційно-довідкових служб постачальників послуг. У разі використання для взаємодії з кінцевим користувачем автоматизованих систем (віртуальні помічники, чат-боти тощо) постачальник послуг повинен поінформувати кінцевого користувача про функціонування такої системи, можливість комунікацій з людиною (представником постачальника) та забезпечити надання такої можливості;
- 4.1.4. Надавати вичерпну інформацію про тарифи (ціни) на свої послуги, оприлюднювати тарифи (ціни) на свої послуги не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни, а щодо змін цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування;
- 4.1.5. Надавати АБОНЕНТУ виключно послуги, які він замовляв, у тому числі послугу доступу до контенту, інформаційні послуги, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень;
- 4.1.6. Забезпечувати правильність застосування встановлених ним тарифів (цін) на послуги під час тарифікації, розрахунку платежів за послуги;
- 4.1.7. Проводити вимірювання передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг;
- 4.1.8. Забезпечувати правильність здійснення нарахувань та/або виставлення рахунків за надані послуги;
- 4.1.9. Зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;
- 4.1.10. Надавати послуги у строки та на умовах, передбачених договором про надання послуг, та з урахуванням положень законодавства;
- 4.1.11. Дотримуватися під час надання послуг положень технічних регламентів і технічних вимог (технічних специфікацій) відповідно до закону;
- 4.1.12. Надавати послуги за визначеними рівнями показників якості послуг відповідно до договору про надання послуг та законодавства;
- 4.1.13. Оприлюднювати інформацію про якість послуг;
- 4.1.14. Скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку або досягнення визначеної договором про надання послуг суми граничного ліміту, крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;
- 4.1.15. Не розповсюджувати спам;
- 4.1.16. Забезпечувати за письмовим (у тому числі електронним) зверненням АБОНЕНТА скорочення переліку послуг;
- 4.1.17. Повідомляти АБОНЕНТУ про строк, у разі настання якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами;
- 4.1.18. Попереджати АБОНЕНТА про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених договором про надання послуг;
- 4.1.19. Надавати на письмове (в тому числі електронне) звернення кінцевого користувача наявні відомості щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, у тому числі з дотриманням вимог цих Правил;
- 4.1.20. На підставі рішення суду обмежувати доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;
- 4.1.21. Здійснювати захист персональних даних під час замовлення та надання послуг відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;
- 4.1.22. Здійснювати захист конфіденційності електронних комунікацій відповідно до Конституції України, Законів України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» та Закону;
- 4.1.23. Вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг з метою гарантування цілісності власних

електронних комунікаційних мереж, безперервності надання електронних комунікаційних послуг, недопущення несанкціонованого доступу до електронних комунікаційних мереж;

- 4.1.24. Забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану відповідно до законодавства та Правил;
- 4.1.25. Завчасно інформувати АБОНЕНТА про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть надаватися додаткові послуги за іншою ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін у разі, коли ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг;
- 4.1.26. Забезпечувати можливість АБОНЕНТА в особистому кабінеті безоплатно ознайомлюватися з усіма витратами кінцевого користувача за договором про надання послуг (в тому числі послугами доступу до контенту) протягом строку позовної давності;
- 4.1.27. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів надавати копію акта у паперовій та/або електронній формі або на запит абонента - витяг з акта в частині, що стосується його абонентського номера.
- 4.1.28. Забезпечити дотримання встановлених Міністерством цифрової трансформації України параметрів якості, їх показників та рівнів під час надання послуги широкосмислового доступу до Інтернету у фіксованому місці (незалежно від технології її надання);
- 4.1.29. Забезпечити швидкість передавання даних з/до Інтернету в межах власної мережі постачальника послуг у разі фіксованого зв'язку або швидкість завантаження на пристрій та завантаження в Інтернет у разі мобільного зв'язку, визначену договором про надання послуг
- 4.1.30. Питання відшкодування завданих АБОНЕНТУ збитків, майнової та моральної шкоди через невиконання та/або неналежне виконання ТОВ «БІСНЕТ» обов'язків за цим договором про надання послуг вирішуються в судовому порядку.
- 4.1.31. ТОВ «БІСНЕТ» не несе майнової відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, або з вини кінцевого користувача у випадках, передбачених Законом.
- 4.1.32. ТОВ «БІСНЕТ» зобов'язаний безоплатно доводити до відома АБОНЕНТА вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:
- 1) Зміну умов договору та умов надання послуг не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;
 - 2) Зміну тарифів (цін), тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються абонентові не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;
 - 3) Зміну умов оплати послуг, у тому числі розрахункового періоду;
 - 4) Скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення надзвичайної ситуації, через введення надзвичайного або воєнного стану, пошкодження електронних комунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг;
 - 5) Закінчення строку дії договору про надання послуг та/або досягнення строку, після якого такий договір автоматично пролонгується (якщо це передбачено цим договором), не пізніше ніж за один місяць до настання відповідного строку;
 - 6) Закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (до моменту скорочення переліку послуг у строк, передбачений договором про надання послуг, з метою запобігання такому скороченню у зв'язку з несвоєчасною їх оплатою);
 - 7) Припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;
 - 8) Припинення діяльності з надання послуг;
 - 9) Заміну мережевого ідентифікатора абонента;
 - 10) Інші відомості відповідно до законодавства та умов договору про надання послуг.
- 4.1.33. У випадках, передбачених п. 4.1.33., Договору про надання послуг, АБОНЕНТУ надсилається повідомлення (з посиланням у разі потреби на веб-сайт) на номер телефону чи інше доступне абонентові джерело інформації, в якому зазначається інформація про зміни, скорочення чи припинення надання послуг, дату і строк їх запровадження.
- 4.1.34. У випадках, передбачених підпунктами 2 і 3 п. 4.1.33. запропонувати АБОНЕНТУ без додаткових витрат обрати будь-який інший доступний для підключення тариф, тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови АБОНЕНТА від отримання послуг за зміненим тарифом інформувати про право достроково розірвати договір.

4.1.35. Зазначені вимоги не поширюються на послуги міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації, послуги, що надаються у місцях колективного користування.

4.1.36. Дотримуватися інших вимог законодавства, в тому числі Правил.

4.2. ТОВ «БІСНЕТ» має право:

4.2.1 Свободу постачання послуг;

4.2.2 Спільне використання інфраструктури електронних комунікаційних мереж та її елементів на договірних засадах відповідно до Закону;

4.2.3 Пропонування АБОНЕНТАМ пакетів послуг;

4.2.4 Встановлення та зміну цін (тарифів) на послуги, що ними надаються;

4.2.5 Непідключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання АБОНЕНТА у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;

4.2.6 Припинення діяльності у сфері електронних комунікацій або часткове припинення діяльності з надання послуг, або певного їх виду, або на певній території відповідно до Закону;

4.2.7 Інші права відповідно до Закону та Правил.

5. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА

5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:

5.1.1. Використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та не здійснювати підключення до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність;

5.1.2. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

5.1.3. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання послуг третім особам;

5.1.4. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб (в тому числі порушення порядку маршрутизації трафіку під час надання послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання (код, який присвоюється виробником технічних засобів електронних комунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID, інші дії, передбачені частиною третьою статті 361 Кримінального кодексу України) та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, а також доступу до облікових записів та особистих кабінетів абонентів);

5.1.5. Надавати постачальнику послуг достовірні дані для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення договору та у разі реалізації кінцевим користувачем свого права на ідентифікацію;

5.1.6. Не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів абонентів.

5.1.7. У разі надання послуг комерційних викликів укласти відповідний договір з постачальником послуг про надання послуг комерційних викликів, пройти ідентифікацію відповідно до Порядку ідентифікації та дотримуватися вимог Закону України «Про рекламу»;

5.1.8. Виконувати інші обов'язки відповідно до Закону, інших актів у сфері електронних комунікацій та договору про надання послуг з постачальником послуг.

5.2. АБОНЕНТ має право:

5.3. Захист своїх прав державою;

5.4. Вільний доступ до послуг;

- 5.5.** Безпеку послуг (згідно з договором про надання послуг);
- 5.6.** Безоплатне отримання від постачальника послуг вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання послуг;
- 5.7.** Вільний вибір виду та кількості послуг, які пропонуються постачальниками послуг, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);
- 5.8.** Вибір тарифу, тарифного плану, встановленого ТОВ «БІСНЕТ», та отримання інформації про зміну тарифів на надання послуги;
- 5.9.** Своєчасне та якісне одержання замовлених послуг на умовах, визначених договором про надання послуг;
- 5.10.** Зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання;
- 5.11.** Скорочення постачальником послуг доступу АБОНЕНТА до окремих видів послуг шляхом зміни тарифу, тарифного плану;
- 5.12.** Вільний вибір щодо скорочення переліку послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (за наявності технічної можливості);
- 5.13.** Припинення з боку ТОВ «БІСНЕТ» надання послуг, які він не замовляв, що здійснюється не пізніше ніж наступного робочого дня з моменту отримання звернення кінцевого користувача;
- 5.14.** Відмову від оплати послуги, яку АБОНЕНТ не замовляв та/або не отримував. Будь-які послуги, надані без замовлення та підтвердження замовлення послуги АБОНЕНТОМ, не створюють для нього будь-яких зобов'язань щодо їх оплати;
- 5.15.** Дострокове розірвання договору про надання послуг на письмову вимогу АБОНЕНТА за умови попередження ним постачальника послуг не пізніше ніж за десять календарних днів до запланованої дати розірвання;
- 5.16.** Повернення від ТОВ «БІСНЕТ» невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених послуг у випадках і порядку, визначених договором про надання послуг;
- 5.17.** Отримання від постачальника послуг наявних відомостей щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством;
- 5.18.** Отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;
- 5.19.** Передачу прав та обов'язків за договором про надання послуг у фіксованому місці за заявою АБОНЕНТА на члена сім'ї або співвласника, власника квартири або іншу особу та за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки;
- 5.20.** Отримання безоплатних консультацій від ТОВ «БІСНЕТ» з питань замовлення, отримання та припинення отримання послуг, що ним надаються. У разі використання для взаємодії з кінцевим користувачем автоматизованих систем (віртуальні помічники, чат-боти тощо) постачальник послуг повинен поінформувати кінцевого користувача про функціонування такої системи, можливість комунікацій з людиною (представником постачальника послуг) та забезпечити надання такої можливості;
- 5.21.** Несплату абонентної плати та плати за ненадані послуги за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та технічних засобів електронних комунікацій, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення постачальником послуг граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини кінцевого користувача, з дати реєстрації ТОВ «БІСНЕТ» відповідної заяви (усної чи письмової);
- 5.22.** Відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання постачальником послуг обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством;
- 5.23.** Захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом;
- 5.24.** Отримання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного або воєнного стану відповідно до Закону;
- 5.25.** Безоплатне вилучення відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб та телефонних довідників ТОВ «БІСНЕТ»;
- 5.26.** Обслуговування державною мовою або іншою пропонованою ТОВ «БІСНЕТ» мовою за вибором АБОНЕНТА відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";
- 5.27.** Подання звернень щодо надання послуг ТОВ «БІСНЕТ», регуляторному органу, іншим органам державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд, одержання письмової відповіді про результати розгляду та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства;
- 5.28.** Оскарження неправомірних дій ТОВ «БІСНЕТ» шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;
- 5.29.** Позасудовий розгляд спорів регуляторним органом за їх зверненням;
- 5.30.** Ознайомлення на веб-сайті ТОВ «БІСНЕТ» з інформацією про зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею, з використанням якої надаються послуги, а також безоплатне отримання такої інформації на письмовий запит;

- 5.31.** Відмову від послуг у порядку, встановленому договором про надання послуг;
5.32. Інші права, визначені законодавством України та договором про надання послуг.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 6.1.** Первинна оплата за Послугу здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення (оплата тарифу за підключення, оплата авансом за один місяць Абонентської плати).
- 6.2.** Абонентська плата встановлюється ТОВ «БІСНЕТ» відповідно до Тарифу, що діє на момент надання Послуги, і може змінюватися ТОВ «БІСНЕТ» відповідно до Розділу 4 цього ДОГОВОРУ.
- 6.3.** Нарахування Абонентської плати за Послугу проводиться з моменту початку надання послуг (підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ).
- 6.4.** Для одержання Послуги, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентської плати авансом до 25-го числа поточного місяця за наступний місяць.
- 6.5.** Розрахунковим періодом (тарифним періодом) є 30 (тридцять) календарних днів, протягом якого постачальником надаються послуги в обсягах, визначених договором або умовами тарифного плану, за який встановлюється фіксований платіж (абонентська плата, вартість тарифного плану) або на кінцеву дату, якого визначається обсяг отриманих послуг та виставляється користувачу вимога (рахунок) до їх сплати.
- 6.6.** У разі, якщо АБОНЕНТ не виконав зобов'язання щодо внесення абонентської плати, що визначені умовами даного Договору, ТОВ «БІСНЕТ» має право призупинити надання Послуги відповідно до умов даного Договору.

7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ

- 7.1.** АБОНЕНТ має право подавати ТОВ «БІСНЕТ» звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуги.
- 7.2.** ТОВ «БІСНЕТ» зобов'язаний в терміни, передбачені чинним законодавством України, розглянути звернення АБОНЕНТА та надати йому відповідь із зазначеними результатами розгляду звернення.
- 7.3.** Письмові звернення АБОНЕНТІВ приймаються за адресами розміщеними на сайті - <http://moiprovaider.ua>, або можуть бути надіслані засобами поштового зв'язку на адресу зазначену у п. 7.7. Договору.
- 7.4.** Центр технічної підтримки абонентів надає інформацію за телефонами розміщеними на сайті - <http://moiprovaider.ua>.
- 7.5.** Адреса для кореспонденції для всіх АБОНЕНТІВ, які отримують Послугу: 65113, м. Одеса, вул. Люстдорфська дорога, буд. 162а. У зверненні АБОНЕНТ повинен зазначити свої ПІБ та адресу, за якою АБОНЕНТ отримує Послугу (адресу Місця надання послуг).

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 8.1.** ТОВ «БІСНЕТ» забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.
- 8.2.** ТОВ «БІСНЕТ» несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.
- 8.3.** Відповідальність ТОВ «БІСНЕТ» за надання Послуги АБОНЕНТУ обмежується точкою підключення Кінцевого обладнання до МЕРЕЖІ. Інші пристрої (комп'ютер, модем тощо) не входять до сфери відповідальності ТОВ «БІСНЕТ», за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, що було продане чи надане в користування АБОНЕНТУ з боку ТОВ «БІСНЕТ». ТОВ «БІСНЕТ» не здійснює заземлення будь-якого Кінцевого обладнання Абонента (телевізійного приймача, персонального комп'ютера, модему тощо).
- 8.4.** ТОВ «БІСНЕТ» не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за:
- 8.4.1. Неякісне надання Послуги у випадках:
 - пошкодження Кінцевого обладнання (модему, комп'ютера, тощо) АБОНЕНТА;
 - невідповідності технічних характеристик Кінцевого обладнання АБОНЕНТА, а також у разі, якщо роботи з підключення Кінцевого обладнання були виконані АБОНЕНТОМ самостійно;
 - несанкціонованого втручання АБОНЕНТА або третіх осіб у роботу МЕРЕЖІ, пошкодження МЕРЕЖІ третіми особами;
 - настання інших причин, на усунення яких ТОВ «БІСНЕТ» не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії.
 - 8.4.2. Зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет.
 - 8.4.3. Відсутність доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами впливу ТОВ «БІСНЕТ».
 - 8.4.4. Збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ якщо вони виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіна) та пароля АБОНЕНТА.

8.5. ТОВ «БІСНЕТ» не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання обставин, передбачити які неможливо на момент підписання Заяви-замовлення, а саме:

- настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії тощо);
- у разі неможливості надання Послуги та Додаткових послуг та/або з інших поважних причин, тощо.

8.6. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ТОВ «БІСНЕТ» за несвоєчасну сплату Абонентської плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який сплачується пеня, від суми боргу за кожен день прострочки.

8.7. ТОВ «БІСНЕТ» має право стягувати суму заборгованості у судовому порядку. Усі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.

8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує, згідно з кошторисом, вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі впродовж 3 (трьох) календарних днів з дати складання кошторису.

9. ТЕРМІН ДІЇ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

9.1. Цей ДОГОВІР набирає чинності для нових АБОНЕНТІВ з моменту первинної оплати відповідно до п. 6.1 ДОГОВОРУ. Підтвердженням існуючого АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ є поповнення його ОР на будь-яку суму після вступу в дію цього ДОГОВОРУ.

9.2. У разі незгоди АБОНЕНТА із внесеними ТОВ «БІСНЕТ» змінами до ДОГОВОРУ, у тому числі новими Тарифами, такий АБОНЕНТ має право розірвати ДОГОВІР протягом 7 (семи) днів з дня опублікування змін до ДОГОВОРУ. В такому випадку АБОНЕНТ повинен повідомити ТОВ «БІСНЕТ» про розірвання ДОГОВОРУ. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо розірвання ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

9.3. Ненадходження від АБОНЕНТА повідомлення про розірвання ДОГОВОРУ, продовження користування Послугою та / або внесення коштів АБОНЕНТОМ на свій ОР свідчить про згоду АБОНЕНТА з внесеними до ДОГОВОРУ змінами та є підтвердженням АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ.

9.4. Умови ДОГОВОРУ визначаються ТОВ «БІСНЕТ» самостійно у відповідності та на виконання чинного законодавства України.

9.5. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання.

9.6. Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані Послуги.

9.7. ДОГОВІР вважається автоматично розірваним з моменту припинення діяльності ТОВ «БІСНЕТ» з надання електронних комунікаційних послуг (у випадку, якщо діяльність, яку від здійснює надаючи Послугу Абоненту, потребує чи буде потребувати у майбутньому отримання ліцензії).

9.8. В разі розірвання ДОГОВОРУ ТОВ «БІСНЕТ» має право демонтувати чи використовувати на свій розсуд елементи МЕРЕЖІ, що застосовувалися за межами Місця надання послуг.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Редакція даного ДОГОВОРУ оприлюднена на веб - сайті <http://moiprovider.ua> Повідомлення про зміни (доповнення) до цього ДОГОВОРУ підлягає опублікуванню в не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати введення їх в дію.

10.2. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.3. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована, як Персональні дані, буде внесена до комп'ютерної бази даних ТОВ «БІСНЕТ». Підписавши Заяву замовлення АБОНЕНТ вважається таким, що повідомлений про свої права згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних ТОВ «БІСНЕТ».

10.4. АБОНЕНТ у зв'язку з укладенням цього публічного договору надає свою згоду ТОВ «БІСНЕТ» на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими ТОВ «БІСНЕТ» в результаті надання електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до мережі Інтернет) на умовах публічного договору. Обробка включає, але не обмежується збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються ТОВ «БІСНЕТ», будь-якою особою, пов'язаною з ТОВ «БІСНЕТ» відносинами контролю з метою ведення бази персональних даних Абонентів електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до

мережі Інтернет) (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з ТОВ «БІСНЕТ» відносинами контролю).

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

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

- обліку АБОНЕНТІВ, наданих їм послуг, а також розрахунків з АБОНЕНТАМИ;
- розсилання АБОНЕНТАМ рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, листів з анкетами, пропозицій, рекламних матеріалів, тощо;
- телефонного опитування АБОНЕНТІВ з метою з'ясування їх думки щодо якості надання електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до мережі Інтернет);
- проведення Акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- проведення робіт з підключення (відключення) Кінцевого обладнання АБОНЕНТА та проведення ремонтних робіт обладнання АБОНЕНТА або обладнання в місці надання Послуг;
- ведення претензійно-позовної роботи з АБОНЕНТАМИ.

10.7. АБОНЕНТ надає згоду ТОВ «БІСНЕТ» на відступлення ним права вимоги третім особам щодо заборгованості за надання АБОНЕНТОВІ електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до мережі Інтернет) та Додаткових послуг без письмового повідомлення АБОНЕНТА.