ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ ДОСТУПУ ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ № К-1-4-11 від 01.04.2011 року
на умовах публічної оферти
(зі змінами та доповненнями)

редакція з 01 жовтня 2025 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю Виробничо-Торгівельна фірма «КОНТЕХ», внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, згідно рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 04.01.2023р. № 2422 , (надалі **Фірма**) в особі директора Смольницького Є.С., що діє на підставі Статуту, керуючись Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295 пропонує фізичним особам (надалі – **Абонент**) отримати Інтернет послуги в межах розгорнутої мережі, Даний Договір є публічним відповідно до ст. ст. 633,641 Цивільного кодексу України та його умови є однаковими для всіх Абонентів, беззастережне прийняття умов якого вважаються акцептуванням цієї оферти Абонентом, для чого **Фірма** публікує цей Договір про таке:

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Публічна оферта – пропозиція **Фірми**, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про надання послуг доступу до мережі Інтернет , що містяться в публічній оферті.

Договір – правочин про надання та отримання послуг доступу до мережі Інтернет, укладений між **Фірмою і Абонентом** на умовах Публічної оферти в момент акцепту **Абонентом** її умов (далі по тексту – Договір)

Фірма - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері послуг доступу до мережі Інтернет

Абонент - кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг;

Акцепт – повна й безумовна згода **Абонентом** на укладення Договору на умовах, визначених публічною офертою.

Вартість тарифного плану - фіксований платіж за розрахунковий період , який встановлює **Фірма** для **Абонентів** за доступ на постійній основі до своєї мережі незалежно від факту отримання послуг.

Додаткові послуги – послуги **Фірми**, які не входять у відповідний обраний **Абонентом** Тарифний план та замовляються **Абонентом** окремо у встановленому для відповідної додаткової послуги порядку.

Система обліку спожитих послуг (білінгова система) - програмно-апаратний комплекс, призначений для обліку наданих послуг та розрахунків згідно з діючими на момент надання послуг Тарифами за кожним особовим рахунком **Абонента**.

Заявка Абонента - виклик **Абонентом** представника **Фірми** для надання необхідних послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

Кінцеве обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення мережі з метою забезпечення доступу до послуги доступу до мережі інтернет (комп'ютер, модем, телеприймач тощо), із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet, або модулем розширення для встановлення мережевого інтерфейсу.

Особовий рахунок Абонента - форма обліку індивідуальних для кожного **Абонента** відомостей, що відображає надходження платежів **Абонента** і витрачання цих коштів на оплату послуг доступу до мережі інтернет за цим Договором.

Особистий кабінет - спеціальна інформаційна сторінка, особиста для кожного Абонента, що підключений та користується електронними комунікаційними послугами, яка містить статистичну і особисту інформацію Абонента.

Офіційний веб-сайт: WWW-сервер, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання послуг, розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: **http://www.konteh.com.ua**

Підключення (відключення) кінцевого обладнання - з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) мережі.

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

Припинення надання послуг - припинення надання послуг доступу до мережі інтернет тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі невиконання **Абонентом** своїх зобов'язань за Договором.

Пункт закінчення мережі - місце стику (з'єднання) мережі та кінцевого обладнання.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік послуг, що надаються **Фірмою**, їх опис і вартість, а також їх порядок замовлення, надання, отримання та тарифікації.

Тарифний план (Пакет) – сукупність технічних і вартісних параметрів, взаємозв'язаних між собою, які визначають обсяг і вартість наданої **Абоненту** основної послуги.

Мережа - комплекс технічних засобів 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.

Послуга - продукт діяльності **Фірми**, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері послуг доступу до мережі інтернет.

Розрахунковий період — проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця.

Місце надання Послуг - конкретно визначена **Абонентом** адреса, за якою він бажає отримувати Послуги . Місце надання Послуг особисто визначається **Абонентом** у Заяві про приєднання до Договору.

IP-адреса — унікальний ідентифікатор кінцевого обладнання **Абонента**, який надається **Фірмою** та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання **Абонента** в мережі.

MAC-адреса — унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Абонента (мережева карта, інший пристрій).

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Для фізичних осіб, які до моменту опублікування цього Договору не користувалися електронними комунікаційними послугами **Фірми**, підтвердженням повного та безумовного акцептування публічної оферти є оформлення та/або підписання **Абонентом** заяви-приєднання до Договору, що свідчить про прийняття ним публічної оферти та оплати вартості за отримані Інтернет послуги.
2.2. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту отримання **Фірмою** заяви-приєднання від **Абонента** та/або оплати **Абонентом** замовлених Послуг чи вчинення інших дій, передбачених договором, що свідчать про згоду дотримуватись умов Договору без підписання письмового примірника Сторонами.
2.3. Абонент дає згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених **Фірмою** умовах з моменту надання **Фірмі** заяви-приєднання та/або оплати замовлених Послуг.
2.4. Укладаючи Договір, **Абонент** автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів.

3.ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

3.1 Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для **Абонента** та **Фірми**. Перед початком отримання Послуг кожний **Абонент** зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо **Абонент** не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися Послугами. Відповідно **Абонент**, який підписав Заяву про приєднання до Договору (Додаток №1 до Договору) вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору.
3.2 Договір про надання Послуг укладається шляхом надання згоди **Абонентом** на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

3.3 Безумовний акцепт умов Договору відповідно до ст.ст. 205, 642 ЦК України полягає в здійсненні **Абонентом** наступних конклюдентних дій, направлених на отримання Послуг - підпис і надання **Абонентом Фірмі** Заяви про приєднання до Договору.
3.4. Умови Договору визначаються та змінюються **Фірмою** самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

4.1. Фірма надає **Абоненту** послуги з доступу до Інтернет за умов технічної можливості надання таких послуг, а **Абонент** зобов'язується своєчасно їх оплачувати відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України.
4.2. Послуги поділяються на основні та додаткові.
4.3. Основними послугами є послуги з постійного доступу до Інтернет.
4.4 Додатковими послугами є:
4.4.1. Постачання та налагодження бездротового адаптеру;
4.4.2. Доступ до внутрішньо-мережевих ресурсів;
4.4.3. Надання IP-адреси**.**
4.4.4. Інші послуги, що може надавати Фірм в межах цього Договору.
4.5. Параметри послуг визначені умовами тарифного плану.

5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

5.1 Умови надання Послуг:
5.1.1 наявність у **Фірми** технічної можливості для надання **Абоненту** замовленої послуги.
5.1.2 ознайомлення **Абонента** з умовами цього Договору;
5.1.3 оформлення **Абонентом** письмової заяви про приєднання до даного Договору із зазначенням замовленого виду послуги;
5.1.4 внесення **Абонентом** одноразової плати за надання доступу (підключення) до обладнання **Фірми,** якщо це передбачено Тарифами;
5.1.5 оплата **Абонентом** на розрахунковий рахунок **Фірми** вартості тарифного плану в місяць (також оплата замовлених додаткових послуг) ;
5.1.6 реєстрація **Абонента** в мережі **Фірми** із використанням ідентифікаторів (відкриття **Абоненту** персонального особового рахунку, який є єдиним джерелом інформації про об'єм спожитих та оплачених **Абонентом** послуг під час тарифікації і вирішенні спірних питань).
5.2 Абонент має право за наявності технічної можливості обрати одну із нижчезазначених технологій підключення до мережі інтернет:
Технологія FTTB – доступ до мережі інтернет по оптоволоконній мережі на швидкості до 100 Мбіт/с, що не вимагає застосування додаткового обладнання.
Технологія FTTH – оптоволокно у будинок – технологія, яка забезпечує можливість надання абонентам широкосмугового доступу до мережі інтернет на швидкості до 100 Мбіт/с з прокладанням оптичного волокна безпосередньо у квартиру або будинок абонента.
5.3. Для надання послуги за концепцією FTTB та FTTH **Фірма** виконує наступні роботи щодо організації каналу зв'язку:
5.3.1 проведення монтажно-кабельних робіт від обладнання **Фірми** до обладнання **Абонента**;
5.3.2 активація порту мережевого обладнання **Фірми**;
5.3.3 відкриття **Фірмою Абоненту** Особового рахунку в білінговій системі та активація тарифу **Абонента;**
5.3.4 У приміщення **Абонента** кабель проводиться шляхом стандартного кабелевводу (звичайний отвір через зовнішню стіну у будинок і/або приміщення). Представник **Фірми** у погодженні з **Абонентом** визначає місце виконання отвору діаметром 10 мм для прокладки кабелю. При цьому **Фірма** не несе відповідальності за можливі наслідки при виконанні отвору в приміщенні **Абонента** (пошкодження труб, електропроводки і тому подібне).
5.4. Проведення монтажно-кабельних робіт, або внесення з ініціативи **Абонента** змін до проведених монтажно-кабельних робіт може здійснюватися працівниками **Фірми** за додаткову оплату.
5.5. Фірма надає послугу з доступу до Інтернет **Абонентові** за часовою схемою (24/7/365).

6 ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ФІРМИ

6.1 ФІРМА має право:
6.1.1 вносити зміни і доповнення до умов Договору, повідомлення про такі зміни і доповнення розміщуються (оприлюднюються) на Офіційному сайті **Фірми** не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до їх введення в дію;
6.1.2 самостійно встановлювати тарифи на послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України. При незгоді з будь-якими змінами до умов

цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, **Абонент** повинен припинити отримання послуг і письмово про це повідомити **Фірми**;
6.1.3 припиняти у встановленому порядку надання послуг з моменту виникнення нульового або від'ємного балансу на Особовому рахунку **Абонента**, або у випадку якщо **Абонент** не погасив заборгованість у встановлений цією угодою терміни;
6.1.4 скорочувати перелік або припиняти надання послуг **Абонентам**, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі електронних комунікацій;
6.1.5 не підключати або відключати підключене до мережі кінцеве обладнання **Абонента** у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;
6.1.6 проводити планові й позапланові роботи з технічного обслуговування з повним або частковим обмеженням у наданні послуг, з метою технічної підтримки та ремонту устаткування й ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, з попереднім повідомленням **Абонента** шляхом розміщення інформації про планований строк і тривалість перерви на Офіційному сайті **Фірми**;
6.1.7 створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування **Абонентом** послугами в межах строків та обсягів, встановлених законодавством, 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 **Фірми** та інших абонентів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому Законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації **Абонента**;
6.1.8 на підставі даних системи обліку спожитих послуг згідно з діючими тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку **Абонента**;
6.1.10 інші права, передбачені законодавством України.
6.2 Фірма зобов'язана:
6.2.1 консультувати **Абонента** про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до мережі загального користування (на запит **Абонента**);
6.2.2 попереджувати **Абонентів** про можливе скорочення переліку послуг чи відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором ;
6.2.3 вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність;
6.2.4 надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів та умов договору;
6.2.5 забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасність інформування **Абонента** про їх зміну;
6.2.6 надавати он-лайн технічну підтримку в телефонному режимі;
6.2.7 надавати послуги в терміни, передбачені договором та законодавством;
6.2.8 направляти своїх працівників за викликом **Абонента** для усунення пошкоджень абонентського обладнання, виконання інших робіт. Зазначені роботи здійснюються працівниками **Фірми** за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою. Працівник Фірми зобов'язаний пред'являти посвідчення **Абоненту** на вимогу;
6.2.9. вживати відповідно до законодавства заходи з забезпечення конфіденційності інформації, що передається мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;
6.2.10. усувати пошкодження власної мережі протягом 3 робочих днів з моменту письмового звернення **Абонента** про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення);
6.2.11 Приймати звернення Абонента про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій **Фірми** телефоном протягом 12 годин у робочий день та вихідний день з 9.00 до 21.00;
6.2.11. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

7 ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

7.1 Абонент має право на:
7.1.1 дострокове розірвання договору за умови попередження ним **Фірми** у визначений у Договорі термін;
7.1.2 перерахунок вартості тарифного плану за весь час пошкодження (аварії) мереж, що призвело до припинення надання послуг, у разі порушення **Фірмою** контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини **Абонента**;
7.1.3 своєчасне отримання замовлених послуг встановленої якості;
7.1.4 отримання відомостей про отримані послуги у порядку, встановленому законодавством;
7.1.5 обмеження **Фірмою** доступу **Абонента** до окремих видів послуг на підставі його заяви та при наявності технічної можливості **Фірми** у встановленому порядку;
7.1.6 повернення **Фірмою** невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених послуг у випадках і в порядку, визначених законодавством;

7.1.7 відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання **Фірмою** обов'язків, передбачених договором чи законодавством;
7.1.8 переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством;
7.1.9. Абонент має право призупинити надання послуг шляхом подання письмової заяви **Фірмі**, для цього не менше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дати призупинення надання послуг, на загальний строк не більше 12 (місяців) розрахункових періодів протягом календарного року при відсутності заборгованості перед **Фірмою**. Призупинення проводиться з першого числа розрахункового періоду на ціле число періодів. На час призупинення надання послуг плата не нараховується. У випадку призупинення надання послуг на більший термін проводиться оплата за повторне включення.
7.1.10 оскарження неправомірних дій **Фірми** згідно із законодавством.
7.2 Абонент зобов'язується:
7.2.1 виконувати умови цього Договору, здійснювати оплату замовлених послуг у розмірах та в терміни, встановлені Договором;
7.2.2 письмово повідомляти **Фірми** про зміну контактних(телефон) , поштових або платіжних реквізитів, найменування та інших обов'язкових реквізитів, які були вказані **Абонентом** в Заяві про приєднання до Договору або надані **Фірмою** в ході виконання Договору у місячний термін з моменту виникнення таких обставин;
7.2.3 не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності;
7.2.4 не допускати використання кінцевого обладнання, зовнішнього бездротового адаптеру для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, порушують громадський порядок та посягають на честь і гідність громадян;
7.2.5 не допускати використання кінцевого обладнання, зовнішнього бездротового адаптеру та власних мережевих ідентифікаторів **для надання послуг третім особам**;
7.2.6 утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську лінію в межах території відповідальності **Абонента**;
7.2.7 повідомляти, у тому числі письмово, на запит **Фірми** інформацію щодо кінцевого обладнання, яке використовується для отримання послуг;
7.2.8 не перешкоджати виконанню **Фірмою** робіт, пов'язаних з обстеженням кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою **Абонента**;
7.2.9 самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку на початок нового розрахункового періоду;
7.2.10 Не рідше ніж 1 раз на сім днів відвідувати сайт Фірма для ознайомлення з публікаціями Фірма щодо нових послуг та тарифів, змін в діючих послугах, тарифах та Правилах.
7.2.11 виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

8. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

8.1 Послуги надаються за попередньою оплатою. **Абонент** для отримання послуг сплачує **Фірмі**:
8.1.1 авансовий платіж, що включає в себе оплату за наступний повний розрахунковий період вартості обраного **Абонентом** тарифного плану та/або замовлених додаткових послуг, вказаних у переліку послуг, що розміщується на Офіційному сайті **Фірми**;
8.1.2 всі одноразові платежі, якщо такі необхідні для активації замовлених послуг та тарифних планів (в тому числі пов'язаних із повним погашенням заборгованості за попередні розрахункові періоди).
8.2 Розрахунки за послуги за цим Договором здійснюються **Фірмою** останнього числа кожного календарного місяця відповідно до чинних Тарифів **Фірми** у поточному розрахунковому періоді шляхом списання коштів з Особового рахунку **Абонента**, у відповідності до п.8.1. Договору.
8.3 Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється **Фірмою** на підставі проведених оплат **Абонента** у формі безготівкових платежів в національній валюті на розрахунковий рахунок **Фірми** через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів та платіжних систем (кредитних карток, та ін.), що представлені на Офіційному сайті Фірми. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на розрахунковий рахунок **Фірми**, якщо способом оплати не передбачено інше.
8.4 Фірма призупиняє надання послуг у випадку утворення нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку **Абонента** на момент початку наступного розрахункового періоду, до моменту належного поповнення Особового рахунку **Абонента** (погашення заборгованості та внесення абонентної плати за наступний розрахунковий період).
8.5 При припиненні **Фірмою** надання послуг, у випадку передбаченому п.8.4. цього Договору **Абонент** не звільняється від оплати послуг **Фірми** в повному обсязі згідно із обраним **Абонентом** тарифним планом та/або замовленими додатковими послугами за повний розрахунковий період в якому відбулося припинення надання послуг. У випадку, якщо до початку наступного розрахункового періоду **Абонент** не здійснить належного поповнення Особового рахунку та не здійснить дій, передбачених п.7.1.9 Договору, така поведінка **Абонента**

вважається згодою на відмову від надання послуг. **Фірма** і **Абонент** визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.
8.6 Фірма та **Абонент** 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 **Фірма** та **Абонент** погоджуються, що у випадку, якщо **Абонент** не здійснить належного поповнення свого Особового рахунку та не здійснить дій передбачених п.7.1.9 Договору протягом трьох 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 ініціативою **Абонента**. **Фірма** і **Абонент** визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.
8.7 Припинення надання послуг та/або розірвання Договору не звільняє **Абонента** від оплати вже отриманих послуг та погашення заборгованості перед **Фірмою**.
8.8 Відновлення надання послуг у випадках, зазначених в п.п. 8.4., 8.5. Договору, здійснюється Фірмою протягом 1 (одного) робочого дня з моменту належного поповнення Особового рахунку **Абонента** згідно із вимогами п.8.1. Договору.
8.9 Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів.
8.10 Абоненти контролюють стан особового рахунку шляхом звернення в центр обслуговування абонентів **Фірми**.
8.11 Абонент має право змінити 1 (один) раз протягом поточного розрахункового періоду обраний тарифний план на наступний за поточним розрахунковий період. Зміна тарифного плану здійснюється **Фірмою** на підставі письмової заяви Абонента, наданої до центру обслуговування абонентів **Фірми** не менше ніж за 3 (три) робочих дні до початку нового розрахункового періоду та запроваджується з 1 числа наступного за поточним розрахункового періоду.
8.12 Фірма самостійно встановлює Тарифи та визначає правила тарифікації. Тарифи, встановлені **Фірмою**, включають збори й податки, що діють на території України.
8.13 Фірма має право вносити зміни в діючі Тарифи, які розміщує (оприлюднює) на Офіційному сайті **Фірми** та/або засобах масової інформації не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до їх запровадження.
8.14 У випадку припинення дії Договору, якщо на Особовому рахунку **Абонента** залишилися невикористані кошти, **Фірма** на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом **Абонента**, виплачує безготівковим шляхом залишок коштів протягом 20 (двадцяти) робочих днів з моменту отримання заяви.
8.15 Повернення **Абоненту** коштів у разі ненадання послуг, відмови від попередньо оплачених послуг, надання послуг неналежної якості, або надання послуг, які **Абонент** не замовляв та в інших випадках, визначених законодавством здійснюється на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом **Абонента**.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1 Фірма та **Абонент** несуть відповідальність за порушення умов цього Договору.
9.2 У випадку несвоєчасної оплати замовлених послуг **Фірма** має право вживати до **Абонента** такі заходи:
9.2.1 нараховувати пеню за кожний день порушення строку оплати, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня;
9.2.2 скорочувати перелік послуг або припиняти їх надання, відповідно до п.8.4. Договору.
9.3 У випадку використання **Абонентом** на комерційній основі свого кінцевого обладнання для надання послуг третім особам **Фірма** має право:
9.3.1 нараховувати штраф у розмірі 500,00 гривень за кожен такий випадок;
9.3.2 скорочувати перелік послуг або припиняти їх надання, письмово попередивши про це **Абонента**.
9.4 У випадку несанкціонованої зміни **Абонентом** (без письмового погодження з **Фірмою**) власних мережевих реквізитів **Фірма** має право:
9.4.1 нараховувати штраф у розмірі 200 гривень за кожен такий випадок;
9.4.2 скорочувати перелік послуг або припиняти їх надання, письмово попередивши про це **Абонента**.
9.5 Сплата **Абонентом** пені, штрафу та правомірне припинення чи скорочення **Фірмою** переліку послуг не звільняє **Абонента** від обов'язку оплатити надані йому послуги.
9.6 У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини **Абонента**, усі витрати **Фірми** на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі недоотриманий прибуток) покладаються на **Абонента.**
9.7 Фірма несе перед **Абонентом** за ненадання або неналежне надання послуг майнову відповідальність:
9.7.1 за ненадання оплачених послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений - у розмірі оплаченої вартості не наданих послуг;
9.7.2 за безпідставне відключення кінцевого обладнання - у розмірі вартості тарифного плану за весь період відключення;

9.7.3 у разі не усунення протягом 2 (двох) діб із зафіксованого моменту подання **Абонентом** письмової заявки щодо пошкодження мережі, яке унеможливило доступ **Абонента** до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуги, плата за весь період пошкодження не нараховується.
9.8 Відповідальність і ризики, пов'язані із використанням інформаційних ресурсів Інтернет, несе **Абонент**. **Фірма** не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються або надаються через мережу Інтернет та не несе відповідальності:
9.8.1 за будь-які витрати або збитки, які прямо або опосередковано зазнав **Абонент** внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет;
9.8.2 за втрати і збитки, що виникли через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів **Абонента**;
9.8.3 за якість Послуги інтернет - у випадках використання **Абонентом** несертифікованого устаткування, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні **Абонентом** програмного забезпечення і устаткування.
9.9 Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, **Фірма** не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів Інтернет. **Фірма** не несе відповідальності за затримки, перебої або погіршення якості при наданні послуги, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю **Фірма**, зокрема пошкодження задіяних в наданні послуги обладнання та комунікацій, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням **Фірма**, обмеження швидкості адміністраторами серверів, що не є власністю **Фірма** і таке інше.
9.10 Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, 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. СТРОК ДІЇ ТА ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

10.1 Цей Договір діє до 31 грудня поточного року. Договір набуває чинності з моменту виконання **Абонентом** вимог п. 3. Договору.
10.2 Строк дії договору продовжується на кожен наступний календарний рік, якщо жодна з сторін за 10 робочих днів до настання цієї дати не повідомить письмово іншу сторону про своє бажання припинити дію договору.
10.3 При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною Тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, **Абонент** повинен припинити отримання послуг, письмово повідомивши про це **Фірму**. Якщо **Абонент** по закінченню 15 (п'ятнадцяти) денного терміну з моменту оприлюднення (розміщення) на Офіційному сайті **Фірми** продовжує користуватись послугами, **Фірма** вправі вважати, що **Абонент** згоден із внесеними змінами та доповненнями.
10.4 Припинення (розірвання) договору можливе з ініціативи **Фірми** шляхом направлення відповідного письмового повідомлення **Абоненту** за адресою, вказаною у Заяві про приєднання до Договору, за 10 (десять) календарних днів до дати припинення (розірвання).
10.5 Припинення дії (розірвання) Договору, можливе за ініціативи **Абонента** на підставі письмового звернення, наданого **Абонентом** до Центру обслуговування абонентів **Фірми** не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати початку припинення дії Договору.
10.6 Фірма може в односторонньому порядку розірвати цей договір у разі не сплати послуг Абонентом протягом 1 (одного) місяців.

11 ІНШІ УМОВИ

11.1 У мережі **Фірми Абонентам** можуть надаватися Додаткові послуги як самим **Фірмою** так і його партнерами.
11.2 За Додаткові послуги, надані партнерами, **Фірма** відповідальності не несе. У випадку виникнення претензій у Абонента до наданих Додаткових послуг, останній повинен звернутися безпосередньо до партнера **Фірми.** У разі потреби **Фірма** надає вичерпну інформацію про своїх партнерів (найменування, місцезнаходження та засоби зв'язку).
11.3. Сторони підтверджують, що вони ознайомлені із Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та зобов'язуються їх дотримуватись.
11.4. У разі наявності заяв та скарг з приводу надання Інтернет послуг за цим Договором **Абонент** може звертатися до **Фірма** цілодобово за телефонами 0322246111 або (067)2246111, або направляти свої скарги поштою на адресу:
- 79000 м. Львів вул. Словацького,1, офіс 107, ВТФ ТОВ «Контех»; або

- 03100, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (НКЕК).

11.5. Якщо в цьому Договорі не передбачено інше, будь-яке повідомлення або документ які передаються однією особою іншій згідно з цим Договором, повинні передаватися на адреси, зазначені в цьому Договорі, або Заяві про приєднання до Договору, і вважаються прийнятими у випадку відправлення поштою, коли воно доставлено на вказану адресу.

11.6. Абонент, як фізична, особа, шляхом Акцепту підтверджує свою згоду на обробку та використання своїх персональних даних **Фірмою** лише в межах необхідних для виконання умов даного Договору. Подальші відносини між **Фірмою** та **Абонентом** пов'язані з використанням персональних даних **Абонента** регулюються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»

12. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ФІРМИ:

12.1 Товариство з обмеженою відповідальністю Виробничо-торгівельна фірма «КОНТЕХ»
Юридична адреса: 79029, м. Львів, вул. Героїв УПА, 73, корпус 10
Поштова адреса: 79000 м. Львів вул. Словацького, 1, офіс 107
Свідоцтво платника ПДВ №17799462, ІПН 138332013043
Р/р UA843052990000026003041006795 в ЗГРУ КБ «Приватбанк» м. Львова
МФО 305299; ЗКПО 13833204

Додаток №1
до Договору № К-1-4-11 від
01.04.2011 року
під'їзд _____ порт ____

Заява № _____ про приєднання до Договору № К-1-4-11 від 01.04.2011р.
П.І.Б._____
Місце постійної реєстрації (проживання):_____
_____
Паспорт: серія _____ №_____ виданий _____
_____
Дата видачі:_____
Ідентифікаційний код:_____
Відомості про контактні телефони:_____
Цією заявою я приймаю та погоджуюсь з усіма умовами публічного договору про надання послуг доступу до мережі інтернет № К-1-4-11 від 01.04.2011 року ТзОВ ВТФ «КОНТЕХ».
Місце надання Послуг _____
_____
Тарифний план_____
Швидкість доступу_____Мбіт/с
Абонплата _____грн
_____ _____
(дата) (підпис)

Підключено:_____ Пароль _____

Додаток №2
до Договору № К-1-4-11 від
01.04.2011р.

Заява **№ _____**про приєднання до Договору № К-1-4-11 від 01.04.2011р.
П.І.Б._____
Місце постійної реєстрації (проживання):_____
_____
Паспорт: серія _____ №_____ виданий _____
_____
Дата видачі:_____
Ідентифікаційний код:_____
Відомості про контактні телефони:_____
Цією заявою я приймаю та погоджуюсь з усіма умовами публічного договору про надання послуг доступу до мережі інтернет №К-1-4-11 від 01.04.2011 року ТзОВ ВТФ «КОНТЕХ».
Місце надання Послуг _____
_____
Тарифний план _____
Швидкість доступу _____
Абонплата _____ грн
_____ _____
(дата) (підпис)

Підключено:_____ Пароль _____

Додаток №3
до Договору № К-1-4-11 від 01.04.2011р.
на умовах публічної оферти

Заява № ☐☐☐☐☐☐☐ про приєднання
П.І.Б. ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Паспорт серія ☐☐ № ☐☐☐☐☐☐ виданий _____ «___»_____
ІПН ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ Адреса реєстрації: _____
Контактні телефони: +380☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Електронна пошта: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ (при використанні кабінету користувача)

Цією заявою я приймаю та погоджуюсь з усіма умовами публічного договору про надання послуг доступу до мережі інтернет №К-1-4-11 від 01.04.2011 року ТзОВ ВТФ «КОНТЕХ».

Місце надання Послуг:
_____

Тарифний план:_____Швидкість доступу: до _____ Мбіт/с Абонплата: _____ грн
(умови тарифного плану можуть змінюватися згідно пункту 6.1.1 публічного договору про надання послуг доступу до мережі Інтернет Фірмою)

ім`я для входу ☐☐☐☐☐☐☐ Пароль для входу (password) ☐☐☐☐☐☐☐☐

Підключення за технологією _____

Оренда статичної IP адреси: _____. IP адреса:☐☐☐.☐☐☐.☐☐☐.☐☐☐. Вартість: _____ грн/міс.

Підключено: «____» _____ 201__р.

Наявне підключення ADSL: _____. Номер телефону: _____.
(так/ні)

Дію послуги ADSL прошу _____.
(залишити/припинити)

Дата ____ ___ _____ 201__р. _____(ПІБ, підпис)

Примітки:
_____.