

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ПРАВИЛА)
надання послуг доступу до мережі Інтернет
товариством з обмеженою відповідальністю “Київнет”

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У цих правилах терміни вживаються у такому значенні:

Абонент – фізична особа, що уклала з Провайдером договір про надання Послуги.

Договір – договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет який укладається між Абонентом та Провайдером.

Додаткові послуги – послуги Провайдера або Контент-провайдерів, які не входять у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Інтернет - сайт – Інтернет - ресурс Провайдера з доменною адресою <http://www.kievnet.ua>.

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

Мережа Провайдера – сукупність майна і споруд зв'язку, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

Провайдер – товариство з обмеженою відповідальністю “Київнет”, що надає послуги з доступу до мережі Інтернет. Провайдер включений до реєстру провайдерів, операторів телекомунікацій. Місцезнаходження Провайдера, контактні телефони та e-mail вказані на Інтернет - сайті.

Послуги – послуги доступу до мережі Інтернет, які надаються Провайдером Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів. Обсяги передачі інформації та максимальна швидкість доступу вказані у Тарифних планах.

Правила – правила надання послуг доступу до мережі Інтернет товариством з обмеженою відповідальністю “Київнет”.

Особистий кабінет – електронний інтерфейс керування Послугою, доступ до якого Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу.

Реєстраційні дані - прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання абонента, серію та номер паспорта, а також номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, за яким отримуються послуги.

Тарифний план – затверджена Провайдером система ставок у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Провайдера.

1.2. Правила розроблені та затверджені у відповідності до діючого законодавства України, зокрема закону України “Про телекомунікації” від 18.11.2003р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ N 295 (295-2012-п) від 11.04.2012р., Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ N 624 (z2150-12) від 29.11.2012р. та рішення НКРЗ № 393 від 11.08.2011р.

1.3. Правила регулюють відносини з приводу надання Провайдером Абонентам послуг доступу до мережі Інтернет.

1.4. Правила є обов'язковими для виконання Провайдером з моменту їх офіційного оприлюднення на Інтернет - сайті або у засобах масової інформації. Для Абонента Правила є обов'язковими лише з моменту укладення ним Договору. Правила для Абонентів є публічною пропозицією укласти Договір на умовах, викладених у Правилах.

1.5. Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюднених Правил. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Правил, є підписання сторонами акту приймання-передачі при підключенні Послуги. Договір вважається укладеним у момент підписання сторонами вказаного акту приймання-передачі.

1.6. Для Абонентів, які до моменту оприлюднення Правил користувалися Послугами, згодою дотримуватися Правил є подальше використання та оплата Послуг Провайдера. З моменту оплати Послуг Провайдеру, що була зроблена після оприлюднення Правил, Договір вважається укладеним.

1.7. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою із сторін у порядку, встановленому Правилами. Умови Договору викладені у Правилах та в умовах Тарифних планів для Абонентів, які також повинні бути офіційно оприлюднені на Інтернет - сайті або у засобах масової інформації.

1.8. Умови Правил визначаються Провайдером самостійно у відповідності та на виконання діючого законодавства. Правила і Тарифи можуть бути змінені Провайдером з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті або у інших засобах масової інформації. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Правил, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміну Правил. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Правил змінами.

1.9. У разі, якщо законодавством України або Договором встановлено норми, які суперечать цим Правилам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення Договору чи норми законодавства України.

2. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ.

2.1. При бажанні споживача отримувати Послугу, він повинен звернутися будь-яким доступним способом до Провайдера з заявкою про підключення і повідомити адресу, за якою споживач бажає підключити Послугу та Тарифний план, за яким споживач бажає отримувати послуги. Розглянувши заявку, Провайдер зв'язується зі споживачем і, у разі наявності технічної можливості надати Послугу, узгоджує час та дату підключення Послуги. Після узгодження дати та часу підключення Провайдер повідомляє споживачу номер особистого рахунку та ідентифікатори доступу (логін та пароль). В узгоджений час та дату Провайдер забезпечує підключення Послуги.

2.2. Тарифний план може передбачати попереднє внесення споживачем авансу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після пред'явлення споживачем спеціалісту-монтажнику Провайдера підтвердження про сплату авансу.

2.3. Після закінчення виконання робіт з підключення спеціаліст-монтажник демонструє споживачу наявність доступу до Послуги та надає споживачу на підпис акт приймання-передачі, яким підтверджується наявність доступу до Послуги та її належне підключення.

2.4. Перед підписанням акту приймання-передачі споживач повинен пред'явити спеціалісту-монтажнику документ з фотокарткою, що посвідчує особу.

2.5. Після підписання акту приймання-передачі (укладення договору) Абонент, отримує доступ до Послуги. Управління Послугою здійснюється за допомогою Особистого кабінету, використовуючи раніше отримані від Провайдера ідентифікатори доступу.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент зобов'язаний

3.1.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, прокладання Провайдером кабелів та здійснення робіт з підключення у домовлений час.

3.1.2. Своєчасно вносити плату за Послуги згідно з встановленим у Правилах або у Договорі порядком розрахунків. У разі, якщо Тарифний план передбачає плату за підключення, вона повинна бути здійснена до підключення.

3.1.3. Повідомляти Провайдера про відсутність Послуг з технічних причин.

3.1.4. Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Провайдера чи на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

3.1.5. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного тарифного плану.

3.1.6. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені Правилами.

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

3.1.8. Не використовувати Послугу для надання доступу до мережі Інтернет іншим споживачам.

3.2. Абонент має право:

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

3.2.2. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Провайдером. Перехід на обслуговування за іншим Тарифним планом Абонент може здійснити за допомогою функцій Особистого кабінету.

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

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

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

3.2.6. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету у відповідності до умов та порядку надання такої Додаткової послуги.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА

4.1. Провайдер зобов'язаний:

4.1.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно діючих граничних нормативних рівнів показників якості. Провайдер зобов'язаний усунути пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом трьох днів з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення). Усунення несправностей здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Провайдера про несправність, на момент повідомлення були кошти на своєму особовому рахунку.

4.1.2. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

4.1.3. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану чи про введення нового Тарифного плану шляхом розміщення відповідного

повідомлення на Інтернет - сайті та/або у Особистому кабінеті, або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 днів до дня здійснення вищевказаних змін.

4.1.4. На вимогу Абонента надавати інформацію, режим роботи підприємства Провайдера, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Провайдером), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

4.1.5. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Провайдера та/або пошкодження Мережі Провайдера протягом 5 робочих днів з моменту отримання повідомлення Абонента про відсутність Послуг. У разі, якщо пошкодження Мережі Провайдера має масштаби впливу більше ніж на один мікрорайон, вказаний строк може бути продовжено максимум до 10 робочих днів.

4.1.6. Замінити Абоненту модем та/або інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Провайдер повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 днів з моменту сплати Абонентом вартості несправного обладнання.

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

4.2. Провайдер має право:

4.2.1. Вносити зміни у Правила шляхом та публікації на Інтернет - сайті і розміщення там же відповідного повідомлення про здійснену зміну Правил.

4.2.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

4.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цими Правилами. У разі, якщо Провайдер не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку сплати за надані Послуги. Припинення або обмеження надання послуг може бути здійснене Провайдером без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

4.2.4. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів у Особистому кабінеті.

4.2.5. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Провайдером, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою.

5. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У МЕРЕЖІ ПРОВАЙДЕРА

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

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

5.3. У разі, якщо завершення Додаткової послуги, яка передбачає певні періодичні платежі відбулося Абонентом випадково, останній повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, що передбачений цією Додатковою послугою, звернутися до Провайдера із заявою про відмову від подальшого користування випадково замовленою Додатковою послугою.

5.4. За Додаткові послуги, надані Контент-провайдерами, Провайдер відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Контент-провайдерами, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до Контент-провайдера.

5.5. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цими Правилами, якщо інший порядок не встановлений до відповідної Додаткової послуги.

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

6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ

6.1. Провайдер тимчасово, на строк до шести місяців, обмежує або припиняє надання послуг Абоненту у кожному з наступних випадків:

6.1.1. При повному використанні Абонентом авансу на своєму особовому рахунку;

6.1.2. При не поповненні рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах.

6.2. Після відповідного поповнення Абонентом свого особового абонентського рахунку, Провайдер відновлює надання послуг у повному обсязі.

6.3. При користуванні Послугами та Додатковими послугами забороняється:

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

6.3.2. Розсилати спам.

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

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

6.3.5. Використовувати Послугу для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію, честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій, за умови, що такі дії викликають скарги.

6.3.6. Використовувати Послугу для здійснення дій, що порушують авторські чи інші майнові права громадян та організацій.

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

7. ТАРИФНА ПОЛІТИКА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Тарифи на всі види Послуг (окрім тих, які надаються Контент-провайдерами) встановлюються Провайдером самостійно.

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

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

7.4. Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Провайдером за умови здійснення повідомлення Абонентів не менше, ніж за сім днів до дати такої зміни або скасування.

7.5. Абоненти здійснюють оплату Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет - систем, банківських установ та іншими вказаними Провайдером способами.

7.6. Провайдер має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації вказується у кожному конкретному Тарифному плані.

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

7.8. У разі, якщо абонентська плата (якщо таку передбачає Тарифний план) нараховувалася на час настання перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Провайдера,

вона підлягає перерахуванню за умови, що Абонент повідомить Провайдера про пошкодження.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. За неналежне виконання або невиконання умов Правил та/або Договору сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Правил.

8.2. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, Провайдером не компенсуються.

8.3. Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду.

8.4. У разі втрати, пошкодження або неповернення Абонентом у 10-денний строк з моменту припинення дії договору отриманого від Провайдера комутаційного обладнання, Абонент зобов'язаний відшкодувати Провайдеру вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання.

8.5. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (приватного житлового будинку). Провайдер несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (приватного житлового будинку) Абонента.

9. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

9.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених цим розділом або Договором.

9.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

9.2.1. Незгоди зі зміною Провайдером тарифів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 днів з моменту коли він дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів.

9.2.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Провайдера, за умови, що кошти на особовому рахунку відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Провайдера письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання договору.

9.3. У випадку, якщо у Абонента, що бажає розірвати Договір, на особовому рахунку залишаються гроші, такий Договір може бути розірваний лише за згодою сторін з обов'язковим підписанням угоди про розірвання, у якій зазначається строк повернення грошей Абоненту після розірвання Договору.

9.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Провайдера у кожному з наступних випадків:

9.4.1. У разі, якщо Абонент протягом 6 місяців з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнив свій особовий рахунок. У такому випадку Провайдер може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки договір вважатиметься припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного 6-місячного строку.

9.4.2. У разі, якщо Провайдер виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Провайдер повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 7 днів до дати розірвання.

9.4.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.6.3. Правил. При цьому Провайдер повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 1 день до розірвання. За своїм розсудом Провайдер може встановити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку, при не усуненні Абонентом вчинюваних порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

9.4.4. При припиненні Провайдером діяльності з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Провайдер повинен повідомити Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 90 днів до дати припинення.

9.4.5. З інших підстав, передбачених у Договорі або законодавстві України.

9.5. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.9.4., Провайдер, на власний вибір: письмово, шляхом повідомлення у Особистому кабінеті або іншим чином повідомляє Абонента.

9.6. Після розірвання Договору Провайдер може здійснити демонтаж абонентської лінії.

10. ІНШІ УМОВИ

10.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Провайдера з усною заявою, зателефонувавши у інформаційно-консультаційний центр Провайдера або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Провайдер, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Провайдер, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

10.2. Спори між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

10.3. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Провайдер не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

10.4. У разі зміни Реєстраційних даних Абонента він зобов'язаний повідомити про це протягом 20 днів з моменту зміни прізвища.

11. ФОРС-МАЖОР.

11.1. Провайдер не несе відповідальності за затримки у виконанні або невиконанні своїх зобов'язань за цим Договором, якщо зазначені затримки або невиконання відбулися внаслідок обставин непереборної сили, які безпосередньо вплинули на виконання Провайдером своїх зобов'язань за цим Договором; у число таких обставин входять: війна (включаючи громадянську), заколоти, саботаж, страйки, пожежі, вибухи, повені або інші стихійні лиха. Так само, обставинами, що звільняють Провайдера від відповідальності за затримки у виконанні або невиконанні їхніх зобов'язань за цим Договором, є оголошення ембарго, інші дії або бездіяльність органів влади й управління України чи інших країн, які безпосередньо впливають на виконання Провайдером своїх зобов'язань. Будь-яка з перерахованих вище обставин розглядається як обставина непереборної сили (форс-мажор). негайно після одержання інформації про настання обставин, що затримують виконання або іншим чином перешкоджають виконанню даного Договору, Провайдер письмово повідомляє Абонентів на Інтернет-сайті або у інших засобах масової інформації. Вимога будь-якої Сторони про відшкодування збитку, спричиненого обставинами, зазначеними в п. 11.1, не береться до уваги.

12. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

ТОВ «Київнет»

р/р UA72 321842 00000 26005060215922 в Київському ГРУ «Приватбанк», МФО 321842

Код ЄДРПОУ 37499257

Юр. адреса: 03179, м. Київ, пр. Акад. Палладіна 7/60, оф.1 (5 під'їзд)

Платник податку на прибуток на загальних умовах

Свідоцтво платника ПДВ № 200007661 ІПН № 374992526578.

Тел./факс (044) 409-2009