

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання послуг доступу до мережі Інтернет  
Товариством з обмеженою відповідальністю «Київнет»

Даний Договір є офіційною пропозицією (офертою) будь-якій фізичній особі, що надалі іменується «Абонент» укласти Договір про надання послуг доступу до мережі інтернет. Публічний Договір опублікований на сайті <https://www.kievnet.ua>. Даний Договір укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу і вступає в дію відповідно до ст. ст. 633, 634, 641, 642 ЦК України і є прирівняним до Договору підписаному Сторонами.

## ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

У цьому Договорі терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** – фізична особа (кінцевий користувач), який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах Договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг.

**Договір** – публічний договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет **опублікований на сайті <https://www.kievnet.ua>**. і який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом прийняття оферти.

**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 <https://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** (постачальник електронних комунікаційних послуг) – товариство з обмеженою відповідальністю «Київнет», що надає послуги з доступу до мережі Інтернет. Провайдер включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг (№ з/п згідно реєстром 2260). 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.

**Територія покриття** - географічна область, на яку поширюється діяльність провайдера, де надаються послуги доступу до мережі Інтернет. Територією покриття при наданні телекомунікаційних послуг ТОВ «Київнет» є м. Київ, смт Гостомель Бучанського району Київської області, село Коцюбинське Бучанського району Київської області, село Горенка Бучанського району Київської області, село Мощун Бучанського району Київської області, село Петропавлівська Борщагівка Бучанського району Київської області, село Чайки Бучанського району Київської області, село Софіївська Борщагівка Бучанського району Київської області, село Озера Бучанського району Київської області, м. Ірпінь Київської області, с. Блиставиця Бучанського району Київської області, м. Бровари Київської області.

**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 Договір їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Провайдера. Перелік тарифних планів міститься в Додатку 1 до Договору.

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Договір розроблений та затверджений у відповідності до діючого законодавства України, зокрема закону України “Про електронні комунікації”, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 761 (761-2025-п) від 25.06.2025.

1.3. Договір регулює відносини з приводу надання Провайдером Абонентам послуг доступу до мережі Інтернет на території покриття

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

1.5. Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюдненого Договору. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися Договору, є направлення заповненої форми заявки на підключення Послуги. Договір вважається укладеним з моменту підключення Абонента до мережі Провайдера.

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

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

1.8. Умови Договору визначаються Провайдером самостійно у відповідності та на виконання діючого законодавства України. Договір 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 Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміну Договору або тарифного плану. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

1.9. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чинного законодавства України.

## **2. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ.**

2.1. При бажанні споживача отримувати Послугу, він повинен ознайомитися з інформацією про порядок підключення до мережі і в подальшому шляхом заповнення заявки на офіційній веб сторінці провайдера звернутися до Провайдера з заявкою про підключення. В даній заявці потенційний абонент повідомляє адресу, за якою споживач бажає підключити Послугу та Тарифний план, за яким споживач бажає отримувати послуги. Звернення до Провайдера і заповнення належним чином заявки є згодою на прийняття оферти ([акцепт](#)). Розглянувши заявку, Провайдер зв'язується зі споживачем і, у разі наявності технічної можливості надати Послугу, узгоджує час та дату підключення Послуги. В узгоджений час та дату Провайдер

забезпечує підключення Послуги. Після підключення Провайдер повідомляє споживачу номер особистого рахунку та ідентифікатори доступу (логін та пароль).

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.

2.4. Після підключення (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**

Абонент зобов'язаний дотримуватися положень визначених п. 70 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 761 (761-2025-п) від 25.06.2025.

3.1. Приймаючи умови даного договору 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 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. Усунення несправностей в цьому разі здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Провайдера про несправність, на момент повідомлення були кошти на своєму особовому рахунку.

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 Договором.

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. Окрім прав визначених п. 69 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 761 (761-2025-п) від 25.06.2025. 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 Договором.

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**

Провайдер зобов'язується дотримуватися обов'язків визначених п. 72 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 761 (761-2025-п) від 25.06.2025.

4.1. Окрім визначених чинним законодавством обов'язків Провайдер зобов'язаний:

4.1.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно діючих граничних нормативних рівнів показників якості. Провайдер зобов'язаний усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання абонентом заявки про пошкодження електронної комунікаційної мережі, з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення).

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 робочих 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, якщо пошкодження Мережі Провайдера має масштаби впливу більше ніж/або 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 робочих 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.

4.1.8. У разі перевищення термінів передбачених у розділі 4 цього Договору Провайдер за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає на ОР Абоненту кошти, нараховані за надання Послуги за весь час перевищення встановленого терміну, тимчасового припинення її надання.

4.2. Провайдер користується правами визначеними п. 71 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 761 (761-2025-п) від 25.06.2025, а також відповідно до цього договору має право:

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

4.2.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги з обов'язковим повідомленням про це Абонента.

4.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. 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 -5 робочих 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. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.

5.3. У разі, якщо замовлення 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 замовленої Додаткової послуги.

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 Договором, 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, 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 Договір використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з Договором 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.

7.9. Абонентська плата за послуги інтернету знімається щомісяця з особового рахунку абонента, першого числа о 00:00 за поточний місяць.

7.10. Якщо на рахунку недостатньо коштів, доступ до інтернету тимчасово призупиняється. Однак абонент має можливість активувати послугу відстрочки платежу на 9 днів (до 10 числа) в особистому кабінеті. У цьому випадку інтернет активується, але абонент зобов'язаний повністю сплатити послугу до кінця відстроченого періоду

7.11. Якщо абонент не сплатив абонентську плату до 10 числа після активації відстрочки платежу, доступ до інтернету блокується. Відновлення послуги відбувається одразу після погашення заборгованості за поточний місяць. Несплата абонентської плати до 10 числа не звільняє абонента від обов'язку оплатити повну абонплату за весь місяць.

7.12. Оплата за послуги вважається здійсненою тільки після надходження коштів на розрахунковий рахунок провайдера.

7.13. Якщо абонент не користувався послугами протягом місяця, та не активував послугу відстрочки платежу, абонплата анулюється, інтернет блокується, а такий місяць вважається місяцем призупинення. Для відновлення послуги необхідно сплатити вартість активації згідно з діючими тарифами на дату активації.

7.14. Абонент має право призупинити надання інтернет-послуг безкоштовно 2 рази на рік на термін від 14 днів до 2 місяців. Для цього потрібно оформити заявку в особистому кабінеті щонайменше за 5 календарних днів до дати бажаного призупинення.

7.15. Якщо абонент призупиняє дію договору більше 2 разів, або 2-х місяців він сплачує додатково кошти згідно діючого тарифу на дату активації.

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно Договору та чинного законодавства України.

8.2. До початку надання Послуг Абонент несе відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Провайдеру (пошкодження обладнання Провайдера, введення в оману Провайдера шляхом надання неправдивої інформації при укладенні Договору та інше).

8.3. Відповідальність за проведення оформлення, затвердження проектної документації, отримання дозволів на здійснення монтажних робіт щодо прокладки Абонентського відгалуження, покладається на Абонента.

8.4. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та працездатність самого обладнання.

8.5. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням Послуг. При цьому Провайдер не надає ніяких гарантій, явних або неявних, і не несе ніякої відповідальності за якість будь-яких товарів, інформації або послуг, що отримуються за допомогою Послуг або Мережі Київнет. Абонент одноособово несе відповідальність за оцінку точності, повноти й придатності всіх думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості які він отримує через Послуги або Мережу Київнет взагалі.

8.6. Абонент несе повну відповідальність за збереження свого Пароля доступу і за збитки, що можуть виникнути у разі несанкціонованого використання його каналу доступу. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента забезпечується Абонентом самостійно.

8.7. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Провайдеру контактною електронною адресою.

8.8. Провайдер не несе ніякої відповідальності за оповіщення третіх осіб про розірвання даного Договору.

8.9. Провайдер не несе відповідальності за прямі або непрямі збитки, пов'язані з використанням або неможливістю користуватися Послугами.

8.10. Провайдер не несе відповідальності за упущену вигоду або моральну шкоду, пов'язані з використанням послуг, або неможливістю користуватися Послугами, незалежно від того, мав змогу чи ні Провайдер передбачати можливість таких наслідків та запобігти їм.

8.11. Провайдер не несе відповідальності за часткове або повне пошкодження кабелю, обладнання тощо, яке знаходиться поза межею відповідальності Провайдера. Межа відповідальності Провайдера закінчується на місці входу кабелю до приміщення Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від точки входу кабелю до приміщення Абонента та закінчується обладнанням Абонента включно.

8.12. Якщо Абонент пошкодить обладнання Провайдера у зв'язку з самовільним виконанням робіт по ремонту або заміні обладнання, а також, якщо пошкодження обладнання Провайдера спричинила відсутність заземлення кінцевого обладнання Абонента, Абонент повинен відшкодувати в повному обсязі всі збитки Провайдеру.

8.13. Абонент несе повну відповідальність за будь-яку шкоду, що виникла у зв'язку з порушенням правил безпеки користування телекомунікаційними послугами, передбачених цим Договором та іншими встановленими чинним законодавством України нормативами.

8.14. Провайдер не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

- пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;

- невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Провайдера, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;

- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами.

8.15 Провайдер не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі;

- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;

- інших аварійних та непередбачених ситуаціях.

8.16. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, в тому числі використовуючи технічну можливість телеприймача: встановлення «Батьківського контролю». Провайдер не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.

8.17. Провайдер зобов'язаний вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб особисті та контактні дані Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.

8.18. Провайдер не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів третіми особами через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.

8.19. Провайдер не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються 3-тім особам і розташовані за межами зони його відповідальності.

8.20. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Провайдер не контролює доступний через Інтернет контент, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Провайдер не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Провайдера), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

8.21. Провайдер здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації Абонента. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Провайдера та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, Спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін.

8.22 Провайдер залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

8.23 Провайдер не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Провайдера. Провайдер в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента.

8.24. Провайдер звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання Договору, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, припинення мовлення каналу, у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг та пакетів за відсутності технічних

можливостей та/або з інших поважних причин, тощо.

## **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 3 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 3-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 Послуг 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. Договору 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 таких змін.

10.5. Провайдер має право вносити Персональні дані Абонента до бази персональних даних Провайдера, використовувати їх та дані про Послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше). Абонент погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Провайдером третім особам, для:

10.5.1. ведення обліку Абонентів, Послуг та додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;

10.5.2. здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;

10.5.3. телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;

10.5.4. проведення акцій, маркетингових досліджень;

10.5.5. ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами;

10.5.6. надання інформації по запиту державних правоохоронних органів.

Метою обробки Персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

10.6. Абонент погоджується і вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

## **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 UA85 305299 00000 26007020113229 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК», МФО 305299

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. (044) 498-1171

*Додаток №1 до Публічного договору про надання  
послуг доступу до мережі Інтернет Товариством  
з обмеженою відповідальністю "Київнет"*

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «Київнет» надає Абонентам послуги доступу до мережі Інтернет, у відповідності до діючих Тарифних планів:

1.2. Перед підключенням до мережі Інтернет потенційний абонент обирає один з наступних тарифів:

| <b>Для багатоповерхових будинків</b>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNLIM-250N</b><br><br>250грн\міс<br><br>(209 при оплаті за 10 міс.)<br><br>до 100Мбіт\с<br><br>Включено OTT TV<br>UA:Новини<br><br>1 статична IP-адреса<br><br>Кредитний ліміт - 9 днів<br><br>Технологія Ethernet/xPON<br><br>Підключення 1грн<br><br>ONU термінал від 500 грн. | <b>UNLIM-330N</b><br><br>330грн\міс<br><br>(275 при оплаті за 10 міс.)<br><br>до 1000Мбіт\с<br><br>Включено OTT TV<br>UA:Новини<br><br>1 статична IP-адреса<br><br>Кредитний ліміт - 9 днів<br><br>Технологія Ethernet/xPON<br><br>Підключення 1грн<br><br>ONU термінал від 500 грн. | <b>UNLIM-500N</b><br><br>500грн\міс<br><br>(417 при оплаті за 10 міс.)<br><br>до 2500Мбіт\с<br><br>Включено OTT TV<br>UA:Новини<br><br>1 статична IP-адреса<br><br>Кредитний ліміт - 9 днів<br><br>Технологія<br>XGPON/XGSPON<br><br>Підключення 1грн<br><br>ONU термінал від 500 грн. |

| <b>Для приватного сектору</b>                                                                                      |                                                                                                                    |                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNLIM-250PS</b><br><br>250грн\міс<br><br>(209 при оплаті за 10 міс.)<br><br>до 100Мбіт\с<br><br>Включено OTT TV | <b>UNLIM-300PS</b><br><br>300грн\міс<br><br>(250 при оплаті за 10 міс.)<br><br>до 300Мбіт\с<br><br>Включено OTT TV | <b>UNLIM-450PS</b><br><br>450грн\міс<br><br>(375 при оплаті за 10 міс.)<br><br>до 1000Мбіт\с<br><br>Включено OTT TV |

|                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| UA:Новини                         | UA:Новини                         | UA:Новини                         |
| 1 статична IP-адреса              | 1 статична IP-адреса              | 1 статична IP-адреса              |
| Кредитний ліміт - 9 днів          | Кредитний ліміт - 9 днів          | Кредитний ліміт - 9 днів          |
| Підключення 1грн +аванс за 1 міс. | Підключення 1грн +аванс за 1 міс. | Підключення 1грн +аванс за 1 міс. |
| ONU термінал від 500 грн.         | ONU термінал від 500 грн.         | ONU термінал від 500 грн.         |

### Для бізнесу

| Corp900             | Corp1500            | Corp2000            | Corp3000             |
|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| 30 Мбіт\с(Світ)     | 50 Мбіт\с(Світ)     | 100 Мбіт\с(Світ)    | 100 Мбіт\с(Світ)     |
| 100 Мбіт\с(Україна) | 100 Мбіт\с(Україна) | 100 Мбіт\с(Україна) | 1000 Мбіт\с(Україна) |
| 900 грн\міс         | 1500 грн\міс        | 2000 грн\міс        | 3000 грн\міс         |

### Додаткові послуги

| TV             |
|----------------|
| 99 грн\міс     |
| 78 в HD якості |
| до 5 пристроїв |