

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

### про надання телекомунікаційних послуг

**ТОВ «ЛЮКС.НЕТ»** іменоване надалі **Оператор**, в особі директора Гринихи Юрія Йосиповича, що діє на підставі Статуту та повідомлення НКРЗІ № 06-703/091 від 05.02.2014р, внесено до Реєстру операторів, Операторів телекомунікацій відповідно до рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України пропонує будь-якій фізичній особі, іменованій надалі **Абонентом**, (далі разом – «Сторони», а кожна окремо – «Сторона»), публічну оферту про надання Телекомунікаційних послуг (надалі - Послуг) на наступних умовах:

#### 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

**Оператор** — ТОВ «ЛЮКС.НЕТ», який володіє власною телекомунікаційною мережею та обслуговує її, відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій. **Оператор** включений до реєстру операторів телекомунікацій рішенням НКРЗ. Місцезнаходження **Оператора**, контактні телефони, телефони технічної підтримки та e-mail вказані на Інтернет-сайті <https://lux-net.com.ua>.

**Абонент** – фізична особа, що уклала з **Оператором** даний Договір.

**Публічна оферта** – пропозиція **Оператора**, адресована будь-якій особі, відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України, укласти з нею договір про надання послуги Доступу до мережі Інтернет та Додаткових послуг на умовах, що містяться в даному Договорі.

**Телекомунікаційні послуги** – продукт діяльності **Оператора** телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб **Абонента** у сфері телекомунікацій, що включає надання Доступу до мережі Інтернет, сервісу та Додаткових послуг (далі по тексті – Послуг).

**Доступ до мережі Інтернет** – цілодобове забезпечення можливості роботи в мережі Інтернет кінцевого обладнання **Абонента** (окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі).

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

**Тарифні плани** – помісячна тарифікація без поденного перерахунку. Сукупність цінкових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, яка затверджується **Оператором** самостійно та оприлюднюється на Сайті **Оператора**.

**Акцепт** – повне й беззастережне прийняття **Абонентом** умов публічної оферти, відповідно до статті 642 та 644 Цивільного кодексу України, шляхом здійснення оплати Послуг **Оператора**.

**Особистий кабінет** – веб-сторінка на сайті **Оператора**, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих **Абонентом** Послуг, поточний стан Особового рахунку **Абонента** та набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких **Абонент** має можливість контролювати стан балансу особового рахунку, оплатити послуги, отримувати статистику спожитого Інтернет трафіку, побачити тарифний план і багато іншого. Логін та пароль для входу до Особистого кабінету **Абонента** вказуються у Пам'ятці **Абонента**.

**Пам'ятка Абонента** – друкований документ, який містить логін та пароль **Абонента**, які однозначно ідентифікують його в Мережі, а також інші дані, необхідні для роботи в мережі Інтернет.

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

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, роутер, телеприймач тощо), із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet, або модулем розширення для встановлення мережевого інтерфейсу.

**IP-адреса** – унікальний (статичний чи динамічний) ідентифікатор кінцевого обладнання **Абонента**, який надається **Оператором** та однозначно ідентифікує кінцеве обладнання **Абонента** в мережі.

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

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

**Сайт Оператора** – Інтернет-ресурс з доменною адресою <https://lux-net.com.ua>, є офіційним засобом інформації **Оператора**, на якому публікуються офіційні повідомлення для **Абонентів**.

**Особовий рахунок** – рахунок у Білінговій системі **Оператора**, на якому фіксуються авансові платежі **Абонента** та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як оплата за надані Послуги.

**Білінг** - програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих **Абоненту** Послуг, додаткових послуг, сервісних послуг відповідно до Тарифів/Прейскуранту, чинних на момент їх надання.

**Бронювання** – закріплення активного абонентського номеру порту в мережевому обладнанні оператора.

**Повторне включення** – вартість, яку оплачує **Абонент**, якщо не поповнює рахунок протягом 3-х місяців.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

**2.1. Оператор** приймає на себе обов'язки по підключенню та наданню Послуг **Абоненту**, згідно Тарифних планів.

**2.2.** Виконання Договору проводиться на підставі Тарифних планів, які визначають конкретні Послуги **Оператора**, що надаються **Абоненту**. Тарифні плани доступні для перегляду на Сайті **Оператора**.

**2.3.** У випадку виходу з ладу Устаткування **Абонента** його заміна або ремонт виконуються за рахунок **Абонента**.

**2.4.** Обладнання, кабель та інші витратні матеріали, встановлені **Оператором** поза квартирою, необхідні для отримання **Абонентом** Послуг, є власністю **Оператора** якщо інше не оговорено окремим договором.

**2.5.** У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини **Абонента**, усі витрати **Оператора** на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі не отриманий прибуток) покладаються на **Абонента**.

**2.6.** Обов'язковою умовою надання Послуг за цим Договором є позитивний баланс рахунку **Абонента** і оплата абонентської плати. При неотриманні платежів через незалежні від **Оператора** причини, **Оператор** має право не заносити кошти на Особовий рахунок **Абонента**.

## 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА І АБОНЕНТА

### 3.1. Оператор зобов'язується:

- провести роботи по монтажу і підключенню кінцевого обладнання **Абонента** (окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі) до мережі ТОВ «ЛЮКС.НЕТ»;

- у приміщення **Абонента** кабель проводиться шляхом стандартного кабелеводу (звичайний отвір над дверима, проте його місце може бути змінено проектом будинку і/або приміщення). Якщо даний отвір не дозволяє зробити прокладку кабелю (заблокований будь-чим), то майстер-кабельник визначить, де буде пробурений отвір діаметром 10 мм для прокладки кабелю. Для прокладання кабелю свердяться отвори в приміщенні **Абонента** в місці визначеному **Абонентом** (за умови наявності технічної можливості). При цьому **Оператор** не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні **Абонента** (попадання в труби, електропроводку і тому подібне). Кінцівка кабелю обтискається з'єднувачем, подальше косметичне опорядження та роботи з прокладання кабелю **Абонент** здійснює самостійно;

- зареєструвати **Абонента** шляхом присвоєння йому особового рахунку;

- при підключенні до мережі надати **Абоненту** Пам'ятку Абонента, яка видається при першій оплаті за послуги в офісі **Оператора**;
- надавати **Абоненту** Послуги, згідно з обраним Тарифним планом;
- забезпечувати безперебійне і якісне надання Телекомунікаційних послуг та надання Додаткових послуг згідно з умовами ДОГОВОРУ та чинним законодавством;
- забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ;
- усувати пошкодження телекомунікаційних мереж та відновлювати доступ до Послуг не пізніше, ніж через 72 години після отримання заявки від **Абонента**;
- проводити профілактичні заходи і модернізацію власного обладнання які можуть привести до припинення в наданні Послуг не більше ніж 45 годин на рік. Повідомляти про профілактичні заходи за 1 день шляхом розміщення об'яви на сайті **Оператора** чи в соціальній мережі;
- розглядати скарги та заяви **Абонента** у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати його про результати розгляду.

### **3.2. Оператор має право:**

- на розірвання договору в односторонньому порядку;
- самостійно визначати дату запланованого призупинення послуг;
- змінювати тарифи (у тому числі розмір абонентської плати), з попередження про це **Абонента** не менше ніж за 7 днів до набуття чинності нових тарифів;
- призупинити надання послуг або припинити дію Договору у разі порушення **Абонентом** договірних зобов'язань, передбачених Договором;
- скорочувати перелік, тимчасово або повністю припиняти надання послуг відповідно до Закону України "Про телекомунікації" та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг;
- припинити доступ **Абонента** до телекомунікаційних послуг без попереднього попередження при від'ємному балансі Особового рахунка **Абонента**.
- якщо **Оператор** 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 – **Оператор** має право розірвати Договір, попередивши **Абонента** про це не менш, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, тощо.

### **3.3. Абонент зобов'язується:**

- дотримуватися норм діючого законодавства України про інформацію, її передачу і захист;
- відповідати за зміст і достовірність інформації, переданої ним, з використанням наданого Доступу до мережі Інтернет;
- вчасно вносити платежі за Послуги, надані **Оператором**;
- при використанні (отриманні) телекомунікаційної послуги з негативним балансом (незалежно від терміну користування) сплатити повну вартість (без перерахунку) замовленого Тарифного плану;
- повідомляти **Оператора** про заміну мережевого обладнання і надавати MAC-адресу підключеного обладнання;
- зберігати в таємниці пароль доступу, з яким він працює в мережі Інтернет. За несанкціоноване використання паролю третіми особами відповідальність покладається на **Абонента**;
- не допускати використання Устаткування **Абонента** та абонентських ліній для надання послуг третім особам без явної згоди на те **Оператора**;

- згідно Статті 2 (абзац третій) Закону України “Про захист персональних даних” від 01.06.2010 року, надати згоду на обробку **Оператором** своїх персональних даних у базі **Оператора**, шляхом повного й беззастережного прийняття умов публічної оферти (Акцепт);

- суворо дотримуватися Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою КМУ від 11 квітня 2012 року, Закону України “Про телекомунікації” від 18.11.2003 року і інших нормативно-правових актів, що визначають порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг.

- забезпечити стабільне, безперебійне живлення кінцевого устаткування, згідно технічних характеристик обладнання;

- забезпечити належне утримання та експлуатацію кінцевого обладнання (встановлення стабілізатора напруги, вимикання під час грози, під час перепадів напруги та інше);

- дотримуватись гарантійних зобов'язань кінцевого обладнання передбачених виробником (гарантійні умови видаються оператором на вимогу абонента);

- оплачувати одноразовий платіж 100 грн. за повторне включення чи перенесення послуги на іншу адресу;

- самостійно відстежувати зміни, пов'язані з реалізацією Договору та Прейскуранта шляхом регулярного перегляду інформації на Інтернет-сайті <https://lux-net.com.ua> чи в соціальній мережі за адресою <https://facebook.com/luxnetmalin/>.

Порушеннями норм під час роботи в мережі Інтернет вважаються:

- несанкціонована масова розсилка інформації;

- поширення інформації, яка ображає честь і гідність інших осіб, а також інформації нецензурного змісту;

- порушення авторських прав;

- порушення громадських правил моралі, наклеп, незаконний доступ до інших комп'ютерів, підміна MAC - та IP-адреси;

- розповсюдження вірусів, програм-“червів”, “троянських коней”, шкідливих програм, які можуть бути використані для злову інших комп'ютерів та інша деструктивна діяльність (злам, с канування, аналіз чужого трафіка) або бездіяльність, за якою **Оператор** вирішить, що вона наносить шкоду користувачам чи репутації **Оператора**, включаючи дії, які обмежують або перешкоджають вільному доступу або використанню ресурсів мережі Інтернет іншими користувачами.

- не перешкоджати виконанню **Оператором** робіт, пов'язаних з обстеженням кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою **Абонента**;

#### **3.4. Абонент має право:**

- користуватися Послугами наданими **Оператором** в межах цього Договору;

- отримувати інформаційну та технічну підтримку, контактні телефони, телефони абонентської підтримки та e-mail вказані на сайті <https://lux-net.com.ua>.

- змінювати тарифний план, згідно заяви не частіше одного разу в місяць;

- отримувати інформацію про орієнтовні строки усунення аварій на телекомунікаційних мережах **Оператора**, та часу відновлення надання Послуг;

- отримати частину авансового платежу за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів **Оператора**, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг, у разі порушення **Оператором** граничних термінів Договору публічної оферти строків усунення пошкоджень, з моменту подачі заявки **Абонентом**. Граничні строки усунення пошкоджень вказані в пункті 3.1 цього Договору;

- оскаржити неправомірні дії **Оператора** згідно з чинним законодавством.

**3.5.** Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу, що створено в мережі Інтернет, може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або застосування на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів в точці підключення до таких ресурсів і є обов'язковими до виконання всіма користувачами цих ресурсів.

#### 4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Для отримання Послуг за даним Договором **Абонент** повністю оплачує послугу з підключення відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2. Вартість Послуг за даним Договором визначається Тарифними планами.

4.3. **Оператор** має право переглянути вартість Послуг, що встановлені Тарифними планами і умови цього Договору, виходячи із змін ринкової кон'юктури, інфляційних процесів, тарифів і збору Міністерства зв'язку (або інших структур і органів зв'язку) індексу цін на території України, законодавства України, введення обов'язкових платежів, поширених на Послуги **Оператора**.

4.4. **Оператор** має право в односторонньому порядку змінювати вартість Послуг за Тарифними планами, при цьому всі зміни публікуються на Сайті **Оператора** не менше, ніж за 10 (десять) днів до набуття ними чинності. Не розірвання **Абонентом** Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчать про згоду **Абонента** зі змінами вартості Послуг.

4.5. Оплата Послуг виконується за допомогою платіжних засобів, які вказані на офіційному Сайті **Оператора**. Статистика платежів зберігається в Білінгу **Оператора** протягом 12-х місяців.

4.6. В якості розрахункового періоду приймається один календарний місяць (зняття коштів з рахунку **Абонента** виконується автоматично 1-го числа кожного місяця в сумі замовлених **Абонентом** Послуг). У разі несплати і негативного балансу, система обліку автоматично відключає доступ до мережі Інтернет. Своєчасна оплата гарантує безперервність доступу до послуги.

4.7. Повне використання авансу на Особовому рахунку **Абонента** є підставою для припинення абонентного обслуговування. Відновлення надання Послуг здійснюється після внесення повної суми Тарифного плану (без перерахунку) на **Особовий** рахунок **Абонента**.

4.8. У випадку прострочення **Абонентом** здійснення оплат згідно цього Договору **Оператор** має право призупинити надання послуг **Абоненту** до повної сплати вартості тарифного плану.

#### 5. ТЕРМІН ДІЇ ТА УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

5.1 Даний Договір публічно доводиться до відома усіх **Абонентів** шляхом його розміщення (оприлюднення): на Офіційному веб-сайті **Оператора**: <https://lux-net.com.ua> (постійно доступний для ознайомлення).

5.2. Договір дійсний з моменту оплати **Абонентом** Послуг **Оператора** і зарахування коштів на його Особовий рахунок в Білінгу **Оператора**, та діє на протязі терміну, за який внесена оплата. Договір автоматично продовжується при кожній наступній оплаті **Абонентом** Послуг **Оператора**, та зарахування коштів на його Особовий рахунок в Білінгу **Оператора**.

5.3. Надання Послуг відповідно до Договору може бути тимчасово припинено у таких випадках:

- за заявою **Абонента** в письмовому вигляді;

- у зв'язку з проведенням **Оператором** профілактичних робіт, ремонту чи інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг;

- у зв'язку з виникненням форс-мажорних обставин. Форс-мажорні обставини - обставини непереборної сили, до яких відносяться: стихійні лиха, аварії в системі енергопостачання і зв'язку, пошкодження магістрального кабелю **Оператора** третіми особами, вихід з ладу телекомунікаційного обладнання **Оператора** внаслідок розряду блискавки, пожежі, масові безлади, страйки, військові дії, протиправні дії третіх осіб, вступ у силу законодавчих актів, урядових постанов і розпоряджень державних органів, що прямо або не прямо забороняють вказані в даному Договорі види діяльності, та перешкоджають здійсненню **Абонентом** чи **Оператором** своїх функцій за даним Договором, та інших обставин, не залежних від волевиявлення **Абонента** та **Оператора**.

5.4. Дія Договору може бути припинена:

- на вимогу **Оператора** з причин, вказаних в пункті 3.2 цього Договору, при яких дію Договору може бути припинено негайно;

- на вимогу **Оператора** при не внесенні **Абонентом** авансового платежу на свій Особовий рахунок протягом одного місяця;

- на вимогу **Оператора** при грубому порушенні **Абонентом** юридичних та етичних норм поведінки в мережі Інтернет, при яких дію Договору може бути припинено негайно;
- на вимогу **Оператора** з зазначенням причини. Попередження про припинення дії Договору з зазначенням причини, повинно бути надіслане **Абоненту** не менше, ніж за 10 днів до розірвання Договору;
- на вимогу **Абонента**.

**5.5.** При розірванні Договору **Абоненту** повертається частина авансового платежу, що залишилася на його Особовому рахунку. Згідно Рішення №393 НКРЗІ від 11.08.2011 повернення невикористаної частки коштів з Особового рахунку **Абонента** у разі відмови від передплачених телекомунікаційних послуг здійснюється за умови реєстрації **Абонента** у універсальній базі **Оператора** (**Оператора** телекомунікацій).

**5.6.** Для реєстрації споживач особисто надає **Оператору** (**Оператору** телекомунікацій) дані паспорту та ідентифікаційного коду та власноручно заповнює **заяву замовлення послуг**, що містить наступну інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та реєстрації **Абонента**, серію та номер паспорта, контактний номер телефону;
- тарифний план;
- додаткові послуги;
- згоду на обробку персональних даних;
- дата та підпис.

**5.7.** За взаємною згодою сторони встановлюють, що з моменту прийняття **Абонентом** **Акцепту** по цьому Договору, **Оператор** та **Абонент** керуються умовами лише цього Договору. Всі попередні договори щодо надання телекомунікаційних послуг між **Оператором** та **Абонентом** втрачають юридичну силу і є недійсними. Угода про надання телекомунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет з існуючим абонентом вважається заявою на замовлення послуг при цьому особовий рахунок **Абонента** залишається не змінним.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**6.1.** За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за даним Договором **Оператор** та **Абонент** несуть майнову відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

### **6.2. Оператор не несе відповідальності:**

- за кінцеве обладнання, що встановлене в приміщенні абонента;
- за протиправні незаконні дії, вчинені **Абонентом** з використанням наданого Доступу до мережі Інтернет;
- за затримку і перебої в наданні Послуг, що відбуваються з причин, які знаходяться в не сфері його контролю;
- за передачу **Абонентом** логіна і пароля третім особам.

**6.3.** **Абонент**, використовуючи наданий йому Доступ до мережі Інтернет, самостійно несе відповідальність за шкоду заподіяну його діями (особисто, навіть якщо під його логіном знаходилась інша особа) особам або їх майну, юридичним особам, державі або моральним принципам громадськості.

**6.4.** Оскільки Інтернет є добровільним об'єднанням різних мереж, **Оператор** не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів мережі Інтернет. **Оператор** не несе відповідальності за затримки, перебої або погіршення якості при наданні послуги, які виникають з причин, що знаходяться поза сферою контролю **Оператора**, зокрема пошкодження задіяних в наданні послуги обладнання та комунікацій, недоступність серверів, що знаходяться не під адмініструванням **Оператора**, обмеження швидкості адміністраторами серверів, що не є власністю **Оператора** і таке інше.

**6.5.** В випадках, не передбачених цим Договором, **Оператор** та **Абонент** керуються чинним законодавством України.

**6.6.** У випадку настання форс-мажорних обставин Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або виконання не належним чином взятих на себе зобов'язань відповідно до умов Договору.



**6.7.** У випадку використання **Абонентом** свого кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам **Оператор** має право нараховувати штраф у розмірі **1800,00** гривень за кожен такий випадок;

## **7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

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

**7.2.** Усі спори або розбіжності, що виникли між Сторонами за цим Договором або в зв'язку з ним , вирішуються шляхом переговорів. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим.

**7.3.** Усі спори між Сторонами, в яких не було досягнуто згоди, вирішуються в порядку, передбаченому чинним законодавством в Господарському суді за місцем реєстрації відповідача.

## **8. ДОДАТКОВІ УМОВИ**

**8.1.** Жодна зі сторін не має права передавати свої права за даним Договором третій стороні.

**8.2.** У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України “Про телекомунікації”, Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами.

**8.3.** Персональні дані **Абонента** не використовуються **Оператором** для оприлюднення у телефонних довідниках, у тому числі їх електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб.

**8.4.** **Абонент** погоджується з тим, що надає згоду **Оператору** на здійснення розсилання йому SMS – повідомлень та/або e-mail повідомлень стосовно надання телекомунікаційних послуг, в тому числі щодо заборгованості, акцій, пропозицій та іншого.

## **9. РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА**

### **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮКС.НЕТ»**

Адреса: 11602, Житомирська обл., м. Малин, вул. Гагаріна, 27

Код ЄДРПОУ: 36105639

р/р 26007302044 в АТ «Райффайзен Банк АВАЛЬ» МФО: 380805

Не є платником прибутку на загальних підставах

Повідомлення НКРЗІ № 06-703/091 від 05.02.2014

Тел./Факс: (04133) 5-23-86 | (097) 512-18-85

Електронна адреса: [info@lux-net.com.ua](mailto:info@lux-net.com.ua)

Директор ТОВ «ЛЮКС.НЕТ»

Гриниха Юрій Йосипович