

# ДОГОВІР-ОФЕРТИ

01.09.2024

про надання електронних комунікаційних послуг

(послуг з доступу до мережі Інтернет)

Цей договір є офіційною пропозицією (офертою) ТОВ «КОМФОРТНЕТ» – Провайдера, якого внесено до реєстру постачальників КЕП за рішенням НКРЗІ, дата реєстрації відповідного повідомлення 27.08.2024р. (№ з/п 4743), адресованою будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 633 Цивільного кодексу України, укласти договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет, який укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами

ТОВ «КОМФОРТНЕТ»

Код ЄДРПОУ 45470284

IBAN: UA353348510000000026006261513

в АТ «ПУМБ» МФО 334851

Юридична адреса: 08137, Київська область, Бучанський район, село Софіївська Борщагівка, вул. Боголюбова, буд. 23 кв. 95

Внесено до реєстру постачальників КЕП за рішенням НКРЗІ, дата реєстрації відповідного повідомлення 27.08.2024 р. (№ з/п 4743)

Цей документ є публічною офертою та публічним договором і згідно із ст. 633, 641 та гл. 63 Цивільного кодексу України, його умови однакові для всіх Абонентів. Даний Договір укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами.

## 1. Основні поняття та визначення

1.1. **Публічна оферта** – пропозиція Провайдера, адресована будь-якій фізичній особі, відповідно до статей 633, 641 Цивільного кодексу України укласти з ним договір про надання доступу до мережі Інтернет на умовах, що містяться в Публічній оферті.

1.2. **Договір** – правочин про надання доступу до мережі Інтернет, укладений між Провайдером і Абонентом на умовах Публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексту — «Договір»).

1.3. **Акцепт** – повне й беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти шляхом проставлення відповідної відмітки в Особистому кабінеті Абонента на WEB-сайті Провайдера у порядку, передбаченому Публічною офертою.

1.4. **Провайдер** – ТОВ «КОМФОРТНЕТ», Внесено до реєстру постачальників КЕП за рішенням НКРЗІ, дата реєстрації відповідного повідомлення 27.08.2024 р. (№ з/п 4743)

1.5. **Абонент** – фізична особа, яка уклала з Провайдером Договір на умовах, що викладені в цій Публічній оферті, та отримує послуги з доступу до мережі Інтернет на умовах цього Договору.

1.6. **Абонентна плата** - фіксований платіж за розрахунковий період (календарний місяць), який встановлює Провайдер для Абонента за послуги, що надаються за цим Договором, на постійній основі незалежно від факту використання послуг.

1.7. **Послуги** – забезпечення технічної можливості доступу до мережі Інтернет, що надається Провайдером Абоненту (далі по тексту – «Послуги»).

1.8. **Тарифний план (пакет)** – сукупність пропозицій (технічних та вартісних характеристик), запропонованих Абоненту Провайдером, які визначають вартість та обсяг надання Послуг.

1.9. **Додаткові послуги** – послуги Провайдера, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план (пакет) та замовляються Абонентом окремо, у встановленому для відповідної додаткової послуги порядку.

1.10. **Місце надання Послуг** – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він отримує Послуги.

1.11. **Технічна можливість одержання Послуги** – знаходження Абонента в зоні дії Послуги і використання для доступу до Послуги налаштованого устаткування Абонента й програмного забезпечення. Налаштування програмного забезпечення й устаткування Абонента здійснюється Абонентом самостійно або оформлюється та сплачується Абонентом як окрема додаткова Послуга.

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

1.13. **Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколах, визначених міжнародними стандартами.

1.14. **WEB-сайт Провайдера** – WWW-сервер Провайдера, розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: <https://comfortnet.com.ua/comfort-town-new/>, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання Послуги.

1.15. **Особистий кабінет** – web-сторінка на WEB-сайті Провайдера, що містить статистичну інформацію про Послуги, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Доступ в Особистий кабінет здійснюється за адресою: <https://comfortnet.com.ua/comfort-town-new/>

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

1.17. **Статична IP адреса** - це призначена на постійній основі адреса пристрою в комп'ютерній мережі. Даний тип адреси означає, що вона не змінює своє значення протягом всього часу дії цього Договору. Статична IP адреса може змінюватись час від часу згідно п. 5.3.1 цього Договору.

1.18. **Динамічна IP адреса** - це ідентифікатор пристрою в комп'ютерній мережі Провайдера, що виділяється пристрою динамічно та може змінюватись в будь-який момент без попередження.

1.19. **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.

## 2. Предмет Договору

2.1. Провайдер зобов'язується надавати Абоненту послуги з доступу до мережі Інтернет (надалі – «Послуги»), за умов технічної можливості надання таких послуг, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати відповідно до умов цього Договору та вимог чинного законодавства України.

2.2. Вартість та основні технічні характеристики Послуг визначаються обраним Абонентом Тарифним планом (пакетом), що є невід'ємною частиною до даного Договору.

2.3. Абонент може замовити Провайдеру надання Додаткових послуг, необумовлених Тарифним планом (пакетом), перелік та вартість яких передбачено на сайті.

2.4. При підключенні Послуг Абоненту створюється Особистий кабінет, який містить відомості про обсяг наданих Послуг, їх вартість, Тарифний план (паKET), платежі Абонента, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію.

2.6. Провайдер та Абонент підтверджують, що будуть діяти відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Цивільного кодексу та Господарського кодексу України, інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій.

2.7. З метою надання Послуг, передбачених п. 2.1. цього Договору, у разі необхідності та за погодженням Сторін Провайдер може передати Абоненту на утримання кінцеве обладнання. Абонент зобов'язується забезпечити збереження і цілісність переданого Провайдером обладнання, його постійне електроживлення, забезпечення стабілізатором напруги, щоб уникнути його пошкодження, та не передавати обладнання третім особам. **У випадку пошкодження обладнання(абонентського терміналу ONU і т.п.) заміна відбувається за кошти Абонента.**

2.7.1. Протягом всього строку дії Договору Абонент зобов'язаний в робочий час з 08:00 до 22:00 (в неробочий час – за погодженням Сторін) забезпечувати доступ представників Провайдера до обладнання, переданого Провайдером Абоненту в порядку пункту 2.7 Договору, якщо такий доступ необхідний для якісного надання Послуг, усунення недоліків або проведення ремонтних робіт, профілактичного обслуговування, заміни в разі виходу з ладу тощо, протягом щонайбільше 24 годин після повідомлення Абонента, якщо інше не узгоджено Сторонами.

### **3. Порядок укладення Договору**

3.1. Ця Публічна оферта адресована всім фізичним особам, що бажають скористатися Послугами, і мають технічну можливість одержання Послуг.

3.2. Безумовний акцепт умов Договору, який відповідно до ст. ст. 205, 638, 642 Цивільного кодексу України підтверджує намір Абонента укласти Договір та отримувати Послуги на визначених Договором умовах, його згоду на розміщення в приміщеннях загального користування, в т.ч. допоміжних приміщеннях житлового будинку, в якому знаходиться Місце надання Послуг, технічних засобів телекомунікацій, їх подальшу експлуатацію та технічне обслуговування Провайдером з метою забезпечення Провайдером виконання умов Договору та полягає в здійсненні Абонентом наступних дій, направлених на отримання Послуг.

3.2.1. Для підключення Послуг та укладення цього Договору Абоненту необхідно звернутись із заявкою на підключення до Провайдера за телефоном 067-828-57-75 або до WEB-сайту Провайдера. Абонент надає Провайдеру дані, що є необхідними для уточнення наявності технічної можливості надання Послуг і створення Особистого кабінету Абонента (ПІБ, паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, адресу надання послуг, дані щодо кінцевого обладнання Абонента тощо).

3.2.2. Провайдер реєструє заявку Абонента, отриману у порядку, передбаченому пунктом 3.2.1, та залежно від адреси надання Послуг та технічних умов їх підключення:

а) створює Особистий кабінет Абонента згідно з отриманою за телефоном інформацією та надає йому мережеві реквізити (ім'я користувача (login) та пароль (password)) для входу в Особистий кабінет, у такому випадку Абонент зобов'язаний протягом 2 (двох) календарних днів здійснити вхід до Особистого кабінету із використанням наданих Провайдером мережевих реквізитів;

б) або направляє на адресу надання Послуг свого працівника для підключення Послуг та створення Особистого кабінету Абонента у присутності останнього.

3.2.3. Для укладення Договору Абонент надає такі документи:

- паспорт громадянина України, національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян);
- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (паспорт громадянина в такому випадку повинен бути з інформацією про реєстрацію місця проживання за адресою підключення);
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.3. Укладений вказаним у пункті 3.2 чином Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному Сторонами. Датою укладення Договору вважається дата здійснення акцепту.

3.4. Для Абонентів, які до моменту публікації даного Договору користувалися Послугами Провайдера, свідоцтвом повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов даного Договору є подальше використання й оплата Послуг Провайдера. З моменту оплати Послуг Провайдеру Абонент автоматично приймає умови цього Договору, і даний Договір вважається укладеним без його підписання в кожному окремому випадку. Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата оплати Послуг, що була зроблена після публікації цього Договору.

3.5. Договір не може бути укладеним, або не набере чинності, якщо:

- не виконуються технічні умови підключення (відсутня можливість підключення);
- вік Абонента (фізичної особи) менше 18 років, або він у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Абонент не виконує вимог Провайдера з надання інформації про себе в обсязі, передбаченому цим Договором, або надав недостовірну інформацію.

3.6. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Провайдера.

3.7. Абонент є кінцевим користувачем Послуг і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання Послуг. Абонент може мати декілька Місць надання Послуг, які вказуються в Особистому кабінеті.

3.8. Дана публічна оферта, а також всі зміни до неї набувають чинності через сім календарних днів з дати їх публікації на WEB-сайті Провайдера. Дата публікації відповідної редакції документа вказується вгорі такого документу.

3.9. Всі повідомлення розміщуються на WEB-сайті Провайдера. Зазначений спосіб повідомлень є офіційним засобом інформування Провайдера, він є обов'язковим для ознайомлення і прийняття до відома Абонентом.

#### **4. Організаційні та технічні умови надання Послуг**

4.1. Умови надання Послуг:

4.1.1 наявність у Провайдера технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

4.1.2 ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;

4.1.3 оформлення Абонентом в телефонному режимі або через WEB-сайт Провайдера заяви про приєднання до даного Договору із зазначенням замовленого виду послуги та іншої необхідної інформації;

4.1.4 внесення Абонентом плати за підключення Послуг та місячної абонентної плати згідно з обраним Тарифним планом (пакетом) (в тому числі, плати за замовлені додаткові послуги) за перший місяць користування Послугами;

4.1.5. наявність в Абонента обладнання із вбудованим мережевим інтерфейсом Ethernet.

4.2. Надання Послуг розпочинається у день акцептування Абонентом даної оферти, після підключення Кінцевого обладнання Абонента до мережі Інтернет. У випадку порушення Абонентом встановленого Договором строку оплати вартості підключення Послуг та абонентної плати за перший місяць, надання Послуг призупиняється, а нарахування плати за Послуги продовжується до дати розірвання цього Договору у встановленому Договором порядку. Дата початку надання Послуг відображається в Особистому кабінеті Абонента.

4.3. Для надання Послуг Провайдер виконує наступні роботи щодо організації каналу зв'язку:

4.3.1. проведення монтажних-кабельних робіт від обладнання Провайдера до обладнання Абонента (за необхідності);

4.3.2. активація порту мережевого обладнання Провайдера;

4.3.3. відкриття Провайдером Абоненту Особового рахунку в білінговій системі та активація тарифу Абонента;

4.3.4. при підключенні Послуг кабель доводиться до приміщення Абонента за адресою, зазначеною ним в Особистому кабінеті. За необхідності Абоненту надається 20 метрів кабелю для самостійного прокладання на території вказаного приміщення. У приміщення Абонента кабель проводиться шляхом стандартного кабелеводу (звичайний отвір через зовнішню стіну у будинок і/або приміщення). Представник Провайдера у погодженні з Абонентом визначає місце виконання отвору для прокладки кабелю. При цьому Провайдер не несе відповідальності за можливі наслідки при виконанні отвору в приміщенні Абонента (пошкодження труб, електропроводки і тому подібне).

4.4. В приміщенні Абонента монтажні-кабельні роботи проводяться працівниками Провайдера у попередньо визначений день, за згодою і згідно з обраним Абонентом варіантом монтажних-кабельних робіт. Внесення з ініціативи Абонента змін до проведених монтажних-кабельних робіт здійснюється працівниками Провайдера за додаткову плату.

4.5. Пошкодження кабелю на території Абонента усувається за рахунок Абонента, пошкодження кабелю за межами території Абонента усуваються за рахунок Провайдера.

4.6. Для встановлення з'єднання з мережею Інтернет Абоненту необхідно встановити зв'язок між своїм обладнанням та мережевим обладнанням Провайдера.

4.7. До складу Послуг, передбачених цим Договором, не входить налаштування або діагностика обладнання Абонента, а також налаштування або діагностика програмного забезпечення, встановленого на обладнанні Абонента, подальше сервісне обслуговування та/або налаштування обладнання Абонента, продаж Абоненту додаткового обладнання.

4.8. Межею Відповідальності Провайдера при наданні Послуг є фізична межа приміщення Абонента за зазначеною Абонентом в заявці на підключення адресою.

4.9. Усунення пошкоджень телекомунікаційних мереж та технічних засобів телекомунікацій здійснюється у строки, передбачені нормативно-правовими актами, технічними вимогами у сфері телекомунікацій.

4.10. Часова схема надання Провайдером Послуг, за умов дотримання Абонентом умов Договору, – цілодобово (24/7/365).

4.11. Облік спожитих Замовником Послуг та відстеження своєчасності внесення ним платежів здійснюється із застосуванням автоматизованої системи обліку спожитих Послуг (білінгової системи). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих Послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Провайдеру при укладенні та виконанні Договору.

## **5. Права та обов'язки Сторін**

### **5.1. Провайдер зобов'язаний:**

5.1.1. За умови наявності на Особовому рахунку Абонента позитивного балансу, надавати Абонентові послуги, зазначені в пункті 2.1 цього Договору, за встановленими значеннями показників якості відповідно до технічних вимог у сфері телекомунікацій та цього Договору з додержанням вимог актів законодавства.

5.1.2. Повідомляти Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на WEB-сайті Провайдера про тимчасове припинення надання Послуг у зв'язку з аварійним пошкодженням телекомунікаційних мереж і про орієнтовні строки усунення таких аварій (невідкладно після того, як Провайдеру стало відомо про пошкодження), в тому числі, у випадку надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану, попереджати Абонента шляхом розміщення інформації WEB-сайті Провайдера або надіслання електронного повідомлення про необхідність вжиття запобіжних заходів при користуванні Послугами під час несприятливих погодних умов.

5.1.3. Надати Абоненту динамічну IP адресу протягом всього строку надання Послуг. При наявності технічної можливості, за додаткову плату (відповідно до тарифів, розміщених на WEB-сайті Провайдера) за замовленням Абонента та після отримання відповідної передплати, Провайдер надає статичну IP адресу з урахуванням п. 5.2.2 цього Договору. Підтвердженням надання статичної IP адреси є її відображення в Особистому кабінеті Абонента як статичної.

5.1.5. Передавати Інтернет-трафік Абонента до мережі Інтернет. Швидкість передачі не є гарантованою (мінімальна гарантована швидкість до будь-якого вузла мережі Інтернет становить 0 кбіт/с, при цьому вимірювання швидкості здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057- 4:2008, IDT) та залежить від стану, швидкості, завантаження кожної окремої мережі, що входять до складу мережі Інтернет. Провайдер не гарантує доступність, швидкість, рівень втрат пакетів та будь-які інші параметри доступу до тієї частини мережі Інтернет, що не знаходиться у розпорядженні Провайдера або Провайдера. Провайдер гарантує швидкість каналу даних, що вказана у Тарифному плані (пакеті), лише всередині мережі Провайдера. Провайдер не може гарантувати якість та швидкість доступу через обладнання, яке не належить Провайдеру (наприклад, через WiFi роутер Абонента).

5.1.6. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, припинення надання Послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених законодавством України та цим Договором.

5.1.7. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, забезпечувати його достовірність, надавати Абоненту в електронній формі, в режимі реального часу доступ до статистичної інформації про стан його Особового рахунку та обсягу спожитих послуг на WEB-сторінці Особистого кабінету Абонента.

5.1.8. Вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення конфіденційності інформації, що передається мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

5.1.9. Надавати Послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти за викликом Абонента для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг, своїх працівників.

5.1.10. Надавати Абонентові безкоштовні консультації з питань використання Послуг при зверненні Абонента до служби технічної підтримки Провайдера за телефоном 067-828-57-75.

5.1.11. Забезпечити правильність застосування тарифів та своєчасне інформування Абонента про їх зміну шляхом розміщення на офіційному WEB-сайті Провайдера інформації про зміну Тарифних планів (пакетів) на Послуги не пізніше ніж за 7 календарних днів до їх введення.

5.1.12. Забезпечувати усунення пошкодження мережі Провайдера протягом трьох діб з моменту письмового звернення Абонента про пошкодження на ел.пошту або дзвінком на тех.підтримку (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення).

5.1.13. Інші обов'язки відповідно до законодавства.

## 5.2. Абонент зобов'язаний:

5.2.1. Приймати та оплачувати Послуги Провайдера у розмірі та строки, передбачені Договором та Тарифним планом (пакедом).

5.2.2. Самостійно налаштувати кінцеве обладнання для користування Послугами та не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має документу про відповідність технічним вимогам та/або вимогам інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій.

5.2.3. У випадку незгоди з будь-якими змінами умов цього Договору, тарифів, умов надання Послуг, у семиденний строк з моменту публікації таких змін на WEB-сайті Провайдера, направити Провайдеру повідомлення про розірвання Договору у порядку, передбаченому Договором. Відсутність письмової відмови від Послуг вважається згодою Абонента із вказаними змінами умов надання Послуг.

5.2.4. Не здійснювати за допомогою та/або з використанням Послуг будь-яку з нижче наведених дій:

- використовувати Послуги в комерційних цілях шляхом їх перепродажу третім особам. У випадку такого використання Послуг, Провайдер має право без узгодження з Абонентом перевести Абонента на інший (корпоративний) Тарифний план (пакет);
- зламувати, створювати перешкоди і робити інші деструктивні дії щодо мереж Провайдера і (або) інших мереж і систем Інтернет;
- надсилати, публікувати, передавати, відтворювати, здійснювати мовлення і (або) поширювати будь-якими іншими способами за допомогою Послуг інформацію, у тому числі (але, не обмежуючись) фото-, відео- і аудіо- інформацію, програмне забезпечення, документацію, розповсюдження яких суперечить нормам українського і (або) міжнародного законодавства, у тому числі за відсутності дозволу на вказані дії власника подібної інформації, програмного забезпечення, іншої продукції або авторських прав на них;
- передавати й розміщувати в мережі Інтернет інформацію та програмне забезпечення, що містить комп'ютерні віруси або інші шкідливі компоненти, надсилати до вузлів мережі Інтернет пакети, які власною структурою або обсягом можуть викликати відмову обслуговування цим вузлом інших користувачів мережі Інтернет (участь у DoS, DDoS-атаках);
- розсилати електронні листи без попереднього узгодження (запиту) такого розсилання з боку кожного отримувача таких листів (так називаний "спам");
- вчиняти дії з метою зміни налаштування обладнання або програмного забезпечення Провайдера або інші дії, які можуть викликати збої в їхній роботі;
- використовувати мережу Інтернет для поширення матеріалів, що ображають людську гідність, що пропагують насильство або екстремізм, що розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, що переслідують хуліганські або шахрайські цілі;
- фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, використовувані в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передачі даних у мережу Інтернет;
- використовувати не існуючі зворотні адреси при відправленні електронних листів та/або IP пакетів, за винятком випадків, коли використання ресурсу мережі Інтернет, до якого здійснюється доступ, у явній формі дозволяє анонімність;
- здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів мережі Інтернет, проведення або участь у спробах несанкціонованого доступу до мережевого обладнання інших користувачів, мережевих атак тощо;
- самовільно не підключати через своє обладнання інших осіб до МЕРЕЖІ.

5.2.5. Надати Провайдеру всю необхідну, повну, актуальну і достовірну інформацію, необхідну для реєстрації Особистого кабінету та виконання Договору. У випадку зміни своїх контактних, поштових або платіжних реквізитів і даних, що зазначені в Особистому кабінеті, протягом 10 (десяти) днів з дати виникнення відповідних змін повідомити (шляхом надіслання електронного або письмового повідомлення) про це Провайдера.

5.2.6. Самостійно та регулярно (не рідше ніж 1 раз на сім календарних днів) відвідувати WEB-сайт Провайдера та перевіряти наявність змін і доповнень у порядку надання Послуг, діючих тарифах і даному Договорі, самостійно стежити за станом свого Особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного розміру балансу Особового рахунку на початок нового розрахункового періоду.

5.2.7. У найкоротший строк з моменту їх виникнення повідомляти про свої зауваження щодо якості Послуг шляхом направлення листа на електронну адресу Провайдера internetcomfortnet@gmail.com або за телефоном 067-828-57-75.

5.2.8. Не передавати свої облікові дані третім особам, піклуватися про їх збереження в таємниці та нести відповідальність за їх збереження, самостійно обираючи спосіб їх зберігання. У разі втрати (крадіжки, розголошення тощо) інформації, що містить мережеві реквізити Абонента, негайно повідомляти Провайдера про такий випадок.

5.2.9. Не допускати використання кінцевого обладнання Провайдера для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Контролювати роботу та утримувати у справному стані власне кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

5.2.10. Не виконувати модернізацію та/або програмування обладнання, а також не допускати самовільне підключення кінцевого обладнання до мережі, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг чи на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

5.2.11. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Провайдера про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

5.2.12. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній Провайдера для надання послуг зв'язку третім особам.

5.2.13. Надати відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” згоду на обробку своїх персональних даних, необхідних для укладення цього Договору та надання Послуг.

5.2.14. У випадку зникнення необхідності у наданні Послуг через відсутність Абонента в Місці надання послуг (переїзд тощо) та з інших причин, Абонент зобов'язаний завчасно (не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів) попередити Провайдера про необхідність припинення надання Послуг шляхом направлення листа на поштову адресу Провайдера або шляхом направлення повідомлення з електронної адреси Абонента, вказаної в Особистому кабінеті, на електронну адресу Провайдера internetcomfortnet@gmail.com. У випадку дотримання Абонентом вимог даного пункту Договору, надання Послуг та нарахування плати за Послуги припиняється з дати, вказаної у повідомленні Абонента. У випадку не повідомлення Абонентом Провайдера у встановлений строк про необхідність припинення надання Послуг, навіть у випадку відсутності Абонента за Місцем надання Послуг (переїзд тощо) та/або не користування Послугами, Абонент зобов'язаний оплатити вартість Послуг за весь період користування ними до моменту направлення Провайдеру відповідного повідомлення про припинення надання Послуг, а також додатково оплатити Провайдеру наступну місячну плату за Послуги.

5.2.15. Забезпечити доступ у прийнятний час уповноважених представників Провайдера у своє помешкання (квартиру), а також у приміщення загального користування, в т.ч. допоміжні приміщення житлового будинку, в якому знаходиться помешкання (квартира) Абонента, для обстеження кінцевого обладнання та у разі необхідності доступу до траси прокладання кабелю (шахти, шафи, розподільчі коробки) в межах відповідного житлового будинку, а також уповноважених представників Провайдера для проведення робіт з технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційної мережі Провайдера, з метою забезпечення Провайдером належного надання Послуг за цим Договором.

5.2.16. Не передавати третім особам свої права та обов'язки за Договором без письмового погодження з Провайдером.

5.2.17. Виконувати рекомендації фахівців Провайдера, необхідні для правильного (коректного) користування Послугами за Договором і глобальною мережею Internet.



5.2.18. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

### **5.3. Провайдер має право:**

5.3.1. В односторонньому порядку вносити зміни й доповнення в будь-які пункти цієї Публічної оферти, змінювати перелік послуг, Прейскурант, умови надання Послуг, а також за умови технічної необхідності змінювати надані Абоненту мережеві реквізити (IP-адресу, маски підмереж, шлюзи, адреси та імена серверів і мережевих сервісів, логіни та паролі, тощо) за умови попередження про це Абонента (електронним листом або SMS-повідомленням, або через WEB-сайт Провайдера), не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати набрання чинності такими змінами. У вказаному повідомленні Провайдер вказує інформацію про зміни, дату і строк їх запровадження з посиланням на веб-сайт та/або номер телефону чи інше доступне Абонентові джерело інформації. Провайдер і Абонент визнають юридичну чинність зазначених у цьому пункті повідомлень. Використання Послуг після опублікованого терміну вступу змін в силу є незаперечним фактом безумовного прийняття Абонентом всіх внесених змін (акцепт змін).

5.3.2. Умови цього Договору передбачають можливість зміни Сторони Провайдера без попереднього повідомлення Абонента в розумінні ч. 1 ст. 516 Цивільного кодексу України, при цьому інші умови Договору залишаються без змін та це не вплине на якість, кількість та ціну замовлених Абонентом Послуг. Провайдер повинен попередити про зміну сторони Провайдера не пізніше ніж за 7 календарних днів до такої зміни.

5.3.3. Скорочувати перелік послуг, припиняти їх надання відповідно до умов даного Договору, Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг та інших актів законодавства.

5.3.4. Припинити діяльність з надання послуг відповідно до законодавства.

5.3.5. Не підключити та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про його відповідність технічним вимогам та/або вимогам інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

5.3.6. У випадку грубих або систематичних (більше 3-х письмово зафіксованих разів) порушень Договору з боку Абонента або при порушенні п. 8.3 Провайдер має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, з обов'язковим повідомленням Абонента (на електронну адресу Абонента, зазначену в Особистому кабінеті) про дострокове розірвання угоди.

5.3.7. Припинити у встановленому законодавством порядку надання Послуг у випадку, якщо оплата за Послуги не надійшла в повному обсязі на банківський рахунок Провайдера.

5.3.8. Створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Абонентом Послугами й в порядку і на умовах, передбачених чинним законодавством України, розкривати будь-які відомості щодо Абонента, якщо це необхідно, органам державної влади України, правоохоронним органам або органам прокуратури, які наділені відповідними повноваженнями й чиї запити оформлені належним чином.

5.3.9. На підставі даних системи обліку спожитих послуг Провайдера, згідно з чинними тарифами проводити списання коштів з Особового рахунку Абонента.

5.3.10. Відмовити Абоненту в наданні нових Послуг при існуванні в останнього заборгованості перед Провайдером за раніше отримані Послуги та при виявленні факту перепродажу Послуг.

5.3.11. На свій розсуд залучати до виконання Договору третіх осіб.

5.3.12. Інші права відповідно до законодавства.

### **5.4. Абонент має право:**

5.4.1. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

5.4.2. На вичерпну інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг від Провайдера, отримувати/перевіряти за допомогою Особистого кабінету стан власного балансу.

5.4.3. На обмеження Провайдером доступу Абонента до окремих видів послуг та мережевих ресурсів на підставі його заяви та технічних можливостей Провайдера в установленому законодавством порядку.

5.4.4. На розірвання Договору в порядку, встановленому Договором, а також на повернення від Провайдера невикористаної частки коштів у випадках і порядку, встановлених цим Договором.

5.4.5. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у випадках та порядку, передбачених п. 8.6 Договору.

5.4.6. На оскарження неправомірних дій Провайдера згідно із законодавством.

5.4.7. На відмову від однієї або всіх замовлених Послуг за умови попередження Провайдера на електронну пошту, зазначену у цьому Договорі, не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення надання цих послуг.

5.4.8. Сплачувати впродовж розрахункового періоду суму авансу більшу, ніж та, що передбачена відповідним Тарифним планом (планом).

5.4.9. Переоформити Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

5.4.10. Інші права, передбачені чинним законодавством України.

## **6. Фінансові умови**

6.1. Вартість Послуг за Договором встановлюється з урахуванням їх обсягу, який замовляється Абонентом, і визначається згідно з Тарифними планами (пакетами), що діють на момент надання Послуг.

6.1.1. Перелік, характеристики та умови Тарифних планів (пакетів), що пропонуються Провайдером, розміщені на WEB-сайті Провайдера за посиланням <https://comfortnet.com.ua/comfort-town-new/>

6.1.2. У разі надання пакета послуг, одиниця тарифікації має бути визначена для кожного виду послуг, що входить у пакет.

6.2. Абонент має право самостійно обрати Тарифний план (пакет) з наявних на WEB-сайті Провайдера та отримувати інформацію про зміну тарифів на надання Послуг. Тарифний план (пакет), обраний Абонентом, а також вартість Послуг та види оплат, що нараховуються Абоненту, відображаються в Особистому кабінеті Абонента.

6.3. Плата за Послуги, передбачені даним Договором включає: щомісячну абонентну плату за Послуги та плату за підключення Послуг, згідно діючих Тарифних планів (пакетів). Відсутність відмови Абонента від цього Договору означає, що Абонент знає та погоджується з Прейскурантом Провайдера.

6.4. Абонент зобов'язаний оплатити вартість підключення Послуг, визначену Тарифним планом (пакетом), та вартість користування Послугами за перший місяць користування протягом 7 (семи) календарних днів з дати підключення Послуг.

6.5. Подальша щомісячна оплата Послуг за цим Договором здійснюється Абонентом відповідно до обраного Тарифного плану (пакету) у формі повної передоплати до останнього числа кожного календарного місяця, що передує звітному місяцю, в якому надаються Послуги.

6.6. Оплата Послуг проводиться шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента. Зарахування коштів (поповнення) на Особовий рахунок Абонента здійснюється Провайдером на підставі проведених оплат Абонента у формі безготівкових платежів в національній валюті на розрахунковий рахунок Провайдера через банківські установи, платіжні термінали або з використанням інших платіжних засобів та платіжних систем (кредитних карток, та ін.), що представлені на WEB-сайті Провайдера. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на розрахунковий рахунок Провайдера, якщо способом оплати не передбачено інше.

6.7. У разі часткової оплати або недостатньої кількості коштів на Особовому рахунку на момент початку розрахункового періоду, Провайдер має право призупинити надання Послуг до моменту належного поповнення Особового рахунку Абонента.

6.8. При призупиненні Провайдером надання Послуг, у випадку передбаченому п.6.7 цього Договору, Абонент не звільняється від оплати Послуг Провайдера в повному обсязі згідно із обраним Абонентом Тарифним планом (пакедом) та/або замовленими Додатковими послугами за повний розрахунковий період, в якому відбулося призупинення надання Послуг.

6.9. Абонент погоджується з тим, що Провайдер своїми технічними засобами здійснює контроль та облік стану Особового рахунку Абонента.

6.10. Під час оплати Послуг щомісячна абонентна плата списується з Особового рахунку Абонента за повний календарний місяць.

6.11. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність зроблених ним платежів. Незнання Абонентом, з будь-яких причин, про зміни тарифів, не звільняє Абонента від сплати Послуг Провайдера за новими тарифами.

6.12. Абонент має право змінити свій Тарифний план (пакет) шляхом звернення до технічної підтримки Провайдера або (за наявності технічної можливості) через WEB-сайт Провайдера. Новий Тарифний план (пакет) застосовується негайно після фактичної зміни. Особовий рахунок коригується згідно фактичної кількості діб, що залишились від дня зміни Тарифного плану (пакету) (враховуючи сам день зміни) до кінця поточного місяця. В разі виникнення заборгованості Абонента внаслідок такого коригування, Абонент зобов'язується сплатити таку заборгованість протягом 2-х (двох) діб з моменту її виникнення. Абонент розуміє, що деякі зміни Тарифних планів (пакетів) можуть тривати протягом декількох діб (наприклад, при необхідності модернізації мережі Провайдера для цього). На цей час застосовується чинний Тарифний план (пакет) та Абонентна плата. Перехід між деякими Тарифними планами (пакетами) може бути платним. В цьому разі Абонент буде попереджений про вартість такого переходу до моменту фактичного переходу, та має право відмовитись від нього.

6.13. Провайдер самостійно встановлює Тарифи та правила тарифікації. Тарифи, встановлені Провайдером, включають обов'язкові збори й податки, що діють на території України.

6.14. Планові профілактичні й позапланові аварійні перерви до 24 годин на місяць входять у склад Послуг Провайдера та не призводять до зменшення Абонентної плати.

6.15. Встановлені законодавством пільги надаються Абоненту з дня звернення Абонента та пред'явлення ним документів, що засвідчують право на пільги.

6.17. У разі дострокового розірвання Договору в результаті порушення Абонентом умов Договору, залишок на Особовому рахунку не повертається. Також не повертається невикористаний залишок коштів за календарний місяць, в якому було припинено надання Послуг.

6.18. При поповненні Особового рахунку Абонент зобов'язаний вказувати, під час здійснення оплати, Платіжний логін/договір Абонента. У випадку, якщо Платіжний логін/договір не буде вказаний або буде вказаний невірно, система не зможе розпізнати платіж, Особовий рахунок не буде поповнено, доступ до Послуг не буде наданий до моменту ручного розпізнання платежу співробітниками Провайдера.

6.19. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі.

## **7. Умови і порядок скорочення переліку Послуг, зупинення та припинення їх надання**

7.1. Провайдер має право припинити або тимчасово зупинити надання Послуг у наступних випадках:

7.1.1. У разі припинення дії Договору у зв'язку із достроковим його розірванням у порядку, визначеному цим Договором. У такому випадку припинення надання Послуг здійснюється автоматично без завчасного попередження Абонента.

7.1.2. У випадку порушення Абонентом строків оплати Послуг, в тому числі строків оплати підключення Послуг, з моменту утворення від'ємного балансу на Особовому рахунку Абонента

Провайдер має право зупинити надання Послуг й відновити їх тільки після оплати Абонентом існуючої заборгованості за надані Послуги. Вказане зупинення надання Послуг здійснюється автоматично, без завчасного попередження Абонента.

При зупиненні надання Послуг у випадку, передбаченому даним пунктом Договору, Абонент не звільняється від оплати Послуг Провайдера в повному обсязі згідно із обраним Абонентом Тарифним планом (пакедом) та/або замовленими Додатковими послугами за повний розрахунковий період, в якому відбулося зупинення надання Послуг. При цьому, у випадку зупинення надання Послуги з вини Абонента, Провайдер має право продовжити нарахування абонентської плати до моменту припинення (розірвання) Договору.

Відновлення надання Послуг у випадку оплати Абонентом існуючої заборгованості в повному обсязі здійснюється Провайдером протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту надходження Абонентної плати на банківський рахунок Провайдера.

У випадку порушення Абонентом строків оплати Послуг на 2 (два) місяці і більше Провайдер залишає за собою право на припинення надання Послуг, в тому числі на фізичне відключення обладнання Абонента, видалення облікового запису Абонента та розірвання Договору в односторонньому порядку. Про вказане припинення надання Послуг та/або розірвання Договору Провайдер повідомляє Абонента шляхом надіслання йому електронного повідомлення у строк, передбачений законодавством. У такому випадку вважається, що Договір розірваний за ініціативою Абонента. Наступне отримання Послуг таким Абонентом, а також повторна активація облікового запису, можливі лише після погашення існуючої заборгованості та за умови оплати Абонентом плати за підключення Послуг. В такому випадку надання Послуг буде відновлено шляхом повторного підключення обладнання.

Провайдер і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

7.1.3. У випадку якщо Абонент невиконанням пункту 5.2.4 Договору викликав аргументовані скарги з боку інших користувачів мережі Інтернет або інших мереж, у тому числі тих, які не є абонентами Провайдера, або у разі надходження від правоохоронних органів офіційних повідомлень про протиправне використання Абонентом доступу до мережі Інтернет, або якщо Абонент залучений чи бере участь у діях, які Провайдер обґрунтовано вважає такими, що порушують правила й норми користування Послугами, або такими, що порушують вимоги законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання. Таке зупинення надання Послуг може бути реалізоване шляхом позбавлення Абонента технічної можливості користування певними або всіма серверами або сервісами мережі. Відновлення надання Послуг здійснюється після усунення Абонентом вказаних порушень та ліквідації за рахунок Абонента наслідків такого порушення. При даному зупиненні доступу до Послуг невикористана частина оплати Послуг за поточний місяць відшкодуванню або поверненню Абоненту не підлягає.

7.1.4. У зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства, якщо вказані обставини позбавляють Провайдера або значно ускладнюють можливість надавати Послуги належної якості. Про таке зупинення надання Послуг Провайдер розміщує відповідне повідомлення на своєму WEB-сайті протягом 1 (одного) робочого дня з дати, коли йому стало відомо про неможливість надання Послуг або повідомляє абонента по телефону чи листом на ел.пошту абонента.

7.1.5. У випадку припинення Провайдером діяльності з надання послуг, з попередженням Абонента у строки та порядку, передбачені ст. 35 Закону України «Про електронні комунікації» та іншими актами законодавства.

7.1.6. З інших підстав, передбачених законодавством.

7.2. При припиненні або зупиненні надання Послуг у порядку, визначеному цим Договором, Провайдер не несе відповідальності за повідомлення або неповідомлення будь-яких третіх осіб про позбавлення Абонента доступу до Послуг й за можливі наслідки, що можуть виникнути в результаті такого попередження або його відсутності.

7.3. Абонент у разі необхідності має право тимчасово зупинити надання .Тимчасове зупинення надання Послуг можливе за умови його тривалості не менше 30 (тридцяти) днів за одне зупинення та не більше 60 (шістдесяти) днів загалом за календарний рік.

7.3.1. Для проведення тимчасового зупинення надання Послуг Абонент зобов'язаний попередити Провайдера не пізніше ніж за 1 (один) робочий день до такого зупинення одним з наступних способів:

- або за номером телефону 067-828-57-75;

- або шляхом направлення листа (із зазначенням дати початку дії паузи) на електронну адресу internetcomfortnet@gmail.com.

7.3.2. За умови дотримання Абонентом умов п 7.3 щодо підключення паузи на період її дії вартість Послуг не буде нараховуватися. Послуга паузи надається безкоштовно.

У випадку порушення порядку підключення паузи, Провайдер має право не здійснювати тимчасове зупинення надання Послуг та нараховувати Абоненту Абонентну плату в повному обсязі незалежно від фактичного користування Послугами.

7.4. Провайдер має право зупиняти надання Послуг:

7.4.1. на період проведення Провайдером робіт із планового обслуговування засобів зв'язку й устаткування, включаючи зміну схем маршрутизації трафіку в глобальну мережу Інтернет, у тому числі в робочі дні. Провайдер зобов'язаний шляхом розміщення відповідної інформації на своєму WEB-сайті повідомити Абонента про таке зупинення не менше ніж за 24 години до початку вказаних робіт, не частіше трьох разів на місяць. Такі випадки не будуть вважатися перервами в наданні Послуг та підлягають оплаті Абонентом.

7.4.2. на період проведення Провайдером робіт із позапланового обслуговування засобів зв'язку й устаткування, в тому числі для усунення аварійних ситуацій. Провайдер зобов'язаний невідкладно з моменту, як йому стало відомо про необхідність проведення вказаних робіт, шляхом розміщення відповідної інформації на своєму WEB-сайті повідомити Абонента про таке зупинення та орієнтовні строки відновлення надання Послуг. Такі випадки не будуть вважатися перервами в наданні Послуг та підлягають оплаті Абонентом.

7.5. Провайдер здійснює припинення надання Послуг також за заявою Абонента в порядку, передбаченому п. 55 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

## **8. Особливі умови і відповідальність Сторін**

8.1. За невиконання або неналежне виконання умов цього Договору винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством України, в тому числі згідно із Законом України «Про електронні комунікації» та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

8.2. Відповідальність Провайдера перед Абонентом та третіми особами за цим Договором в жодному разі не може перевищувати одну місячну Абонентну плату, передбачену Тарифним планом (пакетом) Абонента.

8.3. Абонент несе відповідальність за достовірність, актуальність, повноту і відповідність законодавству України наданої ним Провайдеру для укладення цього Договору та створення Особистого кабінету інформації та її чистоту від претензій третіх осіб, а також за зберігання своїх персональних і облікових даних, та несе всю відповідальність за збитки, що можуть виникнути через їх недостовірність чи несанкціоноване використання. У випадку припинення дії Договору через недостовірність, неповноту та нечистоту від претензій третіх осіб інформації, наданої Абонентом, залишок на Особовому рахунку та плата за підключення Послуг Абоненту не повертається.

8.4. Провайдер не несе відповідальності за затримки і перебої в роботі Інтернет та інших мереж, що відбуваються прямо або побічно через канали та обладнання, що не перебуває у власності Провайдера.

8.5. У разі порушення Абонентом термінів оплати Послуг (абонентної плати), передбачених розділом 6 Договору, або виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, Абонент несе відповідальність, передбачену Законом України «Про електронні комунікації» та п. 37 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

8.6. У разі не усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад 72 (сімдесяти двох) години із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви про усунення пошкодження, абонентна плата не нараховується за весь період такого пошкодження. У разі не усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад п'ять діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви про усунення пошкодження, Провайдер несе відповідальність згідно із Законом України «Про електронні комунікації»

8.7. Провайдер не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання Послуг унаслідок викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером, або з вини Абонента.

8.8. Провайдер несе відповідальність за схоронність відомостей щодо Абонента, отриманих при укладенні Договору, наданих телекомунікаційних послуг.

8.9. Провайдер не гарантує:

8.9.1. можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, які тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

8.9.2. абсолютну безперебійність доступу до Послуги або максимальну заявлену швидкість доступу до Послуги до будь-якого ресурсу Інтернет.

8.10. Провайдер не несе відповідальності:

8.10.1. за товари, інформацію, поради, програмне забезпечення, самостійно отримані Абонентом через мережу Інтернет;

8.10.2. за будь-які витрати або збиток, які прямо або побічно виникли в результаті самостійного одержання Абонентом інформації й послуг через мережу Інтернет;

8.10.3. за збиток, що виник через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;

8.10.4. за збиток, нанесений Абоненту в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою Послуг;

8.10.5. за часткове або повне пошкодження кабелю чи обладнання, що знаходяться поза межею відповідальності Провайдера;

8.10.6. за збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання

8.11. Сплата Абонентом штрафних санкцій та правомірне припинення чи скорочення Провайдером переліку Послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому Послуги.

## **9. Вирішення спорів**

9.1. Суперечки і розбіжності, що виникають в процесі виконання, зміни чи розірвання Договору або у зв'язку з Договором, Сторони повинні прагнути вирішити шляхом переговорів і консультацій.

9.2. Претензії пред'являються Абонентом виключно у письмовому вигляді. Розгляд та вирішення претензій проводиться Провайдером у встановленому законодавством порядку та строки.

9.3. У випадку неможливості вирішити суперечку згідно п. 9.1 цього Договору, суперечка підлягає передачі на розгляд в суд відповідно до встановленої чинним законодавством України підсудності та юрисдикції.

9.4. Абонент має право подавати Провайдеру звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання Послуг в порядку, передбаченому п. 82 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

## **10. Форс-мажор**

10.1. Якщо внаслідок обставин непереборної сили будь-яка Сторона виявиться неспроможною частково або повністю виконувати свої зобов'язання щодо цього Договору, така Сторона не вважатиметься такою, що порушує або не виконує свої зобов'язання протягом усього періоду дії таких обставин.

10.2. Для цілей цього Договору термін „форс-мажор” означає: стихійні лиха, дії, бездіяльність або вимоги органів державної влади, землетрус, пожежу, буревій, виверження вулканів, шторм надзвичайної сили, повені, розмиви, посухи, громадські заворушення, вибухи, страйки, бойові дії, запровадження військового стану, що стануться після дати укладання цього Договору та які істотно і нагально зашкодять здатності Сторін виконувати їхні обов'язки за цим Договором, а також викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд зв'язку Провайдера. Настання та дія форс-мажорних обставин підтверджується сертифікатом Торгово-Промислової палати України.

10.3. Сторона, для якої створилася неможливість виконання зобов'язань за цим Договором, повинна протягом 2-х робочих днів сповістити іншу Сторону про початок і припинення форс-мажорних обставин. Неповідомлення про початок форс-мажорних обставин у вказаний строк позбавляє Сторону права посилаючись на форс-мажорні обставини як на підставу звільнення її від відповідальності за цим Договором.

## **11. Конфіденційність та персональні дані**

11.1. Кожна зі Сторін зобов'язана забезпечити конфіденційність отриманої у зв'язку з Договором інформації і вжити заходів щодо її нерозголошення

11.2. Кожна із Сторін не заперечує проти повідомлення третім особам факту одержання Абонентом Послуг в Провайдера. Не є порушенням даного Договору надання кожною зі Сторін конфіденційної інформації в органи державної влади України, правоохоронні органи або органи прокуратури, які наділені відповідними повноваженнями й чиї запити оформлені належним чином.

11.3. Абонент під час акцептування даної Публічної оферти погоджується на надання згоди на обробку його персональних даних Провайдером, відповідно до якої він добровільно надає свою згоду на автоматизовану, а також без використання засобів автоматизації обробку його персональних даних, наданих в рамках укладення та виконання цього Договору, включаючи паспортні дані, реєстраційні номери облікової картки платника податків, номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти, дані щодо місця проживання. Метою обробки персональних даних є надання Послуг, а також забезпечення реалізації відносин, що вимагають обробки персональних даних відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про електронні комунікації», інших нормативно-правових актів України, Статуту Провайдера, інших локальних актів Провайдера.

11.4. Також, Абонент дає згоду на поширення своїх персональних даних, що включені до бази персональних даних контрагентів/абонентів Провайдера, виключно з вказаною у цьому Договорі метою та у порядку, визначеному Законом України «Про захист персональних даних» та локальними актами Провайдера, які встановлюють порядок обробки та захисту персональних даних. Абонент не вимагає здійснення повідомлення про поширення персональних даних, що включені до вказаної бази персональних даних, третім особам, якщо таке поширення відбувається з метою реалізації вказаних вище правовідносин. Згода, надана

Абонент згідно з даним розділом Договору, продовжує діяти після припинення дії цього Договору протягом невизначеного терміну.

11.5. Абонент надає свою згоду на отримання повідомлень на електронну пошту (e-mail) та через служби коротких повідомлень (SMS), що стосуються надання Послуг в межах даного Договору.

## **12. Заключні положення**

12.1. Абонент підтверджує, що він є повнолітньою і дієздатною особою та укладаючи цей Договір він не порушує права інших осіб.

12.2. Провайдер гарантує Абоненту, що у нього є достатньо ресурсів (в тому числі трудових) для повного і своєчасного виконання своїх договірних зобов'язань.

12.3. Цей Договір набуває чинності з моменту здійснення Абонентом акцепту публічної оферти в порядку, передбаченому розділом 3 Договору. Термін дії даного Договору необмежений. Договір продовжує свою дію до моменту його розірвання однією із Сторін в порядку, передбаченому Договором.

12.4. Кожна із Сторін має право розірвати цей Договір достроково, повідомивши іншу Сторону про намір розірвати Договір не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів до такого розірвання шляхом направлення листа на поштову або електронну адресу іншої Сторони.

12.5. У разі закінчення строку дії Договору або його розірвання Абонент повинен здійснити розрахунок за отримані Послуги, а Провайдер - повернути Абоненту невикористані кошти (у випадках, передбачених цим Договором) у строк, що не перевищує 20 банківських днів. Розірвання цього Договору або переривання надання Послуг з вини Абонента не звільняє Абонента від оплати заборгованості Провайдеру.

12.6. У випадку дострокового розірвання Договору, припинення надання Послуг здійснюється з дня, наступного за останнім днем дії Договору. Оплата Послуг здійснюється Абонентом по останній день дії Договору.

12.7. У разі припинення/розірвання Договору на умовах, визначених цим Договором, та наявності у Абонента кінцевого обладнання Провайдера, Абонент зобов'язаний повернути таке обладнання у справному стані Провайдеру за відповідним актом приймання-передачі або компенсувати Провайдеру вартість такого обладнання, протягом 10 (десяти) календарних днів з дати направлення відповідною Стороною повідомлення про дострокове припинення дії Договору.

12.7.1. У випадку не виконання Абонентом умов п. 12.7 Договору, Провайдер має право на стягнення з Абонента вартості кінцевого обладнання та відшкодування завданих збитків.

12.8. У разі розірвання (дострокового припинення дії) Договору вартість підключення Послуг не повертається.

12.9. Абонент не заперечує проти передачі прав та обов'язків Провайдера за цим Договором іншим особам.

12.10. Всі додатки, зміни та доповнення до Договору є його невід'ємними частинами і набувають чинності з моменту їх введення в дію.

12.11. Недійсність будь-якої частини, пункту або розділу Договору не тягне за собою недійсність Договору в цілому.

**12.12. У разі неможливості підключення обладнання Абонента до телекомунікаційної мережі, Договір вважається таким, що не набрав чинності.**



**13. Місцезнаходження та банківські реквізити Провайдера  
ПРОВАЙДЕР  
ТОВ «КОМФОРТНЕТ»  
ЄДРПОУ 45470284  
UA353348510000000026006261513  
АТ «ПУМБ»  
МФО 334851  
Юр.адреса: 08137, Київська область, Бучанський район,  
село Софіївська Борщагівка,  
вул. Боголюбова, буд. 23 кв. 95  
Ел.пошта: [internetcomfortnet@gmail.com](mailto:internetcomfortnet@gmail.com)  
Тел: +380678285775  
Директор Гуськова Ліна Володимирівна**