 Затверджено

наказом директора ТОВ

«Мультисистемні технології»

від 16.06.2023р № 20230616

**Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг**

**м. Львів**

**редакція станом на 23.06.2023р.**

Цей Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг регламентує порядок надання електронних комунікаційних послуг **Товариством з обмеженою відповідальністю «Мультисистемні технології»** (надалі - Постачальник електронних комунікаційних послуг або Постачальник). Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

**Постачальник** — Товариство з обмеженою відповідальністю «Мультисистемні технології», яке володіє власною електронною комунікаційною мережею та включене до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2149.

**Абонент** — фізична особа, що уклала з Постачальником Договір.

**Договір** — цей публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Постачальником шляхом прийняття Абонентом пропозиції Постачальника укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

**Послуга** — електронна комунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет, яка надається Постачальником Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

**Додаткові послуги** — послуги Постачальника, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

**Сайт Постачальника (Сайт)** – сайт Постачальника в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: ***http://multiline.in.ua.***

**Мережа Постачальника** — сукупність майна і споруд зв’язку Постачальника, об’єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

**Первинний платіж** — платіж за організацію підключення до мережі Постачальника для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору електронних комунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначаються у Тарифних планах Постачальника.

**Особистий кабінет** – веб-сторінка на Сайті Постачальника, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці здійснюється замовлення Абонентом конкретних Послуг та вибір Абонентом Тарифного плану на Послуги, що замовляються, зміна Тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Постачальника для Абонента. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль Абонента вказується у наданій Абоненту при підключенні пам’ятці Абонента.

**Тарифний план** – сукупність цінових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та іншу інформацію, які затверджуються Постачальником самостійно, та оприлюднюються на Сайті Постачальника.

**Сторона** – Постачальник або Абонент в залежності від контексту.

**Сторони** – Постачальник та Абонент.

**Приміщення Абонента** – приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

**Активація Послуг** – виконання Постачальником дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

**Особовий рахунок** – рахунок в автоматизованій системі розрахунків Постачальника, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

**Баланс особового рахунку** – різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в який визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс особового рахунку; інша сума – складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку.

**Щомісячний платіж** – передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Постачальником протягом розрахункового періоду.

**Точка демаркації** – точка розмежування відповідальності Постачальника і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Постачальника.

**Розрахунковий період** – період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх Щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом Тарифним(и) планом(нами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватись протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими цим Договором або умовами Тарифних планів.

1. **Загальні положення. Предмет Договору**
   1. Цей Договір розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації», «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295, Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», інших актів законодавства.
   2. Предметом Договору є надання Постачальником Абонентам Послуг та Додаткових послуг в обсягах та кількості, обумовлених Сторонами, за встановленими значеннями показників якості та їх оплата Абонентом.
   3. Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору наступним чином:
      1. Абоненти, які раніше отримували Послуги від Постачальника без укладення письмового договору, приєднуються до цього Договору шляхом оплати Послуг Постачальника та/або шляхом продовження користування Послугами Постачальника та за умови надання Постачальнику заяви про реєстрацію як абонента (розміщена на Сайті Постачальника та в офісі Постачальника). Такими діями Абонент також підтверджує актуальність наданої раніше Постачальнику інформації про себе.
      2. Абоненти, які вперше звертаються за наданням Послуг до Постачальника, приєднуються до цього Договору виконуючи одну або декілька дій:

- шляхом надання Постачальнику заповненої та підписаної Заяви про приєднання до цього Договору, яка після її отримання Постачальником стає невід’ємною частиною цього Договору, та підтверджується шляхом оплати Послуг Постачальника. Заява про приєднання до Договору заповнюється у письмовій формі і подається Постачальнику в офісі Постачальника або представнику Постачальника під час підключення Кінцевого обладнання Абонента до Мережі.

- шляхом акцептування Договору у Особистому кабінеті (що може підтверджуватися натисканням необхідних гіперпосилань).

* 1. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з умовами цього Договору, Тарифних планів та всіх невід'ємних частин цього Договору.
  2. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.
  3. Умови Договору визначаються Постачальником самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Постачальником з обов’язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Постачальника не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності такими змінами. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 (семи) календарних дні з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.
  4. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать умовам цього Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.
  5. Обов’язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Постачальника технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.
  6. Вимоги до якості Послуг по даному Договору визначаються як такі, які повинні відповідати звичайним вимогам, які пред’являються до таких Послуг, загальним критеріям якості. Технічні характеристики та параметри, що використовуються для надання Послуг за Договором встановлені в Заяві про приєднання. Місце надання Послуг (в т.ч. Додаткових послуг) також зазначається в Заяві про приєднання.
  7. Організаційні та технічні умови надання Послуг:
     1. Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Постачальником таких Послуг і наявність у Постачальника технічної можливості надання Абоненту Послуг.
     2. Укладення Абонентом з Постачальником цього Договору.
     3. Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.
     4. Замовлення Абонентом Послуг.
     5. Оплата Абонентом Послуг Постачальника.
     6. Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.

1.10.7. Постачальник надає Абоненту IP-адресу, яка є Мережевим ідентифікатором Кінцевого обладнання Абонента в Мережі.

* 1. У разі необхідності Постачальник має право змінити протягом 1 (одного) робочого дня Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Абонента шляхом надання Абоненту нових Мережевих ідентифікаторів, за умови повідомлення Абонента за 3 (три) календарних дні до такої зміни.
  2. Постачальник розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Постачальника, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.
  3. Постачальник надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.
  4. Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.
  5. Постачальник здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.
  6. Технічні характеристики Послуг відповідають замовленим Абонентом параметрам Послуг.
  7. Порядок і строки інформування Постачальником Абонента:
     1. Постачальник інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника/ Особистому кабінеті Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.
     2. Постачальник інформує Абонента про перерви у роботі електронних комунікаційних мереж на час запланованого профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника/ Особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт.
     3. Постачальник інформує Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника/ Особистому кабінеті Абонента протягом 1 (одного) дня з моменту, коли Постачальнику стало відомо про виникнення аварії на електронних комунікаційних мережах або по телефону у разі звернення Абонента.
     4. Постачальник інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства, вимоги щодо підключення та використання Кінцевого обладнання, умови отримання або припинення надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо, зону надання Постачальником Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Постачальника у строки, передбачені законодавством.
  8. Постачальник розглядає заяви та скарги Абонента протягом місяця з моменту звернення Абонента. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Постачальника зазначені у цьому Договорі та на Сайті Постачальника.
  9. В приміщенні Абонента монтажно-кабельні роботи по Підключенню кінцевого обладнання проводяться працівниками Постачальника у попередньо визначений день.
  10. Відповідно до умов Договору Постачальник забезпечує Абоненту мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету на рівні 1 Мбіт/с. У Додатках до Договору, рекламних та інформаційних матеріалах, на Сайті Постачальника тощо вказується максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету.

1. **Права та обов’язки Сторін**
   1. **Абонент зобов’язаний:**
      1. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.
      2. Забезпечувати доступ персоналу Постачальника та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Постачальником Активації Послуг, інших своїх обов’язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов’язків за Договором.
      3. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Постачальника на Сайті Постачальника, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Постачальника на Сайті Постачальника, на сторінці Особистого кабінету Абонента.
      4. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Постачальником кабелів та виконання підключення до Послуг.
      5. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання або таке, що має підтвердження про відповідність встановленим технічним регламентам.
      6. Приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.
      7. Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.
      8. Повідомляти Постачальника про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Постачальника або збою обладнання Постачальника.
      9. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого електронного комунікаційного обладнання, Абонент зобов’язаний прийняти таке обладнання за Актом приймання-передачі і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану. Абонент зобов’язується повернути Постачальнику отримане обладнання протягом 5 (п’яти) календарних дні з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.
      10. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором.
      11. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність.
      12. Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Постачальника іншими абонентами. Абонент зобов’язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронній комунікаційній мережі Постачальника чи нормальне функціонування мережевого устаткування Постачальника, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам електронних комунікаційних послуг (зокрема, послуг телефонного зв’язку, передачі даних, послуг з доступу до мережі Інтернет).
      13. Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. До такої інформації, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов’язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов’язані із цим збитки, завдані йому самому, Постачальнику, іншим особам.
      14. Нести інші, обов'язки, передбачені чинним законодавством України.
   2. **Абонент має право:**
      1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Постачальником у відповідності до умов Договору.
      2. Замовляти у Постачальника будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.
      3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Постачальником, відповідно до умов Тарифних планів.
      4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
      5. Письмово повідомляти Постачальника про будь-які претензії, пов’язані з отриманням Послуг.
      6. Відмовитися від подальшого користування Послугами Постачальника та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.
      7. На інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.
   3. **Абоненту забороняється:**
      1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.
      2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.
      3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів електронних комунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Постачальника.
      4. Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.
      5. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.
      6. Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов’язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.
      7. Здійснювати несанкціонований доступ до Послуг.
      8. Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.
      9. Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.
      10. Пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.
      11. Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.
      12. Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:
          1. масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам, так і багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;
          2. неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.
      13. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.
      14. Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.
      15. Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.
      16. Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу.
   4. **Постачальник зобов’язаний:**
      1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими НКЕК та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.
      2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Постачальника або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.
      3. На вимогу Абонента надавати інформацію про режим роботи підприємства Постачальника, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Постачальником), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.
      4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Постачальника та/або пошкодження Мережі Постачальника протягом 1 (однієї) доби з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 1 (однієї) доби.
      5. Замінити Абоненту електронне комунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. 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, Постачальник повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.
      6. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.
      7. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та умов цього Договору.
      8. Виконувати інші зобов’язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.
   5. **Постачальник має право:**
      1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Постачальника і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.
      2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.
      3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Постачальник не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов’язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Постачальником без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.
      4. Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування електронних комунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.
      5. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов’язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Постачальника з Абонентом.
      6. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.
      7. Здійснювати запис телефонних розмов між Постачальником та Абонентом при зверненнях Абонента до Постачальника з метою виконання Договору, пред’явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та на власний розсуд використовувати такі записи.
      8. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Постачальника та у Особовому кабінеті Абонента.
      9. Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.
      10. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Постачальником, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.
      11. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Постачальнику при укладені та виконанні Договору.
      12. Постачальник має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.
2. **Тарифні плани та порядок розрахунків**
   1. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Постачальником, встановлюються Постачальником самостійно.
   2. Постачальник має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.
   3. Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Постачальником за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Постачальника не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати такої зміни або скасування.
   4. Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Постачальником способами.
   5. Постачальник має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.
   6. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.
   7. Постачальник на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв’язку з пошкодженням Мережі Постачальника, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 2.4.4 цього Договору.
   8. Стягнення Постачальником з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.
   9. Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій Особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені умовами Тарифних планів.
   10. Зобов’язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Постачальником платежів Абонента на його Особовому рахунку.
   11. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Постачальника.
   12. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.
   13. У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку на дату припинення надання Абоненту Послуг за Договором, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Постачальнику не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Постачальника (адреси наведені на Сайті Постачальника) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред’явлення ним свого паспорту, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред’явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.
   14. Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, баланс Особового рахунку Абонента має від’ємне значення, то Абонент зобов’язаний протягом 5 (п’яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов’язань за Договором, Постачальник має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.
   15. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачений Тарифним планом.
   16. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Постачальником та обраних Абонентом Тарифних планів, Постачальник не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Постачальника та у Особистому кабінеті Абонента, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший Тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування Щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.
3. **Скорочення та припинення надання Послуг Постачальником**
   1. Умови, порядок та строки скорочення Послуг та відновлення їх надання, зокрема:
      1. На підставі письмової заяви Постачальнику Абонент має право на скорочення Послуг на строк, що вказується у такій заяві, але не більше ніж на 1 (один) рік. Така заява із зазначенням причин та бажаного строку скорочення Послуг подається Постачальнику не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати скорочення. При цьому, абонентна плата за вказаний у заяві строк нараховується та сплачується на умовах, зазначених на Сайті Постачальника.
      2. Постачальник має право скорочувати надання Послуг Абоненту з власної ініціативи у наступних випадках:

4.1.2.1. у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких скорочено, або після повного усунення Абонентом підстав для зупинення надання Послуг Постачальник протягом 1 (однієї) години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує 2 (двох) робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання Послуг. Для прискорення відновлення надання послуг Абонент може особисто повідомити Постачальника про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.

4.1.2.2. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливлює надання Послуг.

4.1.2.3. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

4.1.2.4. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж Постачальника.

4.1.2.5. У разі скорочення переліку Послуг у випадках, передбачених підпунктами 4.1.2.2. і 4.1.2.3. цього пункту, абонентна плата не нараховується. У разі скорочення переліку послуг згідно з підпунктом 4.1.2.4. цього пункту абонентна плата нараховується в повному обсязі. За відновлення надання Послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

4.2. Умови, порядок та строки припинення надання Послуг:

4.2.1. Припинення надання Послуги може здійснюватися Постачальником у разі припинення дії цього Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом:

4.2.1.1. за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує 7 (cеми) календарних днів з моменту отримання Постачальником заяви, якщо більший строк не зазначений.

4.2.1.2. за ініціативою Постачальника:

- якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після відправлення Абоненту повідомлення про кінцевий строк оплати Послуг (погашення заборгованості) не надійшло підтвердження про оплату, окрім випадків наявної недостатньої суми коштів на особистому рахунку Абонента, як це передбачено Договором;

- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг факту порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання та/або щодо заборони використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку та/або щодо перешкоджання безпечній експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнення чи унеможливлення надання послуг іншим абонентам Постачальника;

- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг факту порушення Абонентом вимог законодавства щодо надання послуг третім особам, а саме використання на комерційній основі Кінцевого обладнання для надання послуг третім особам та/або здійснення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж.

- припинення діяльності з надання Послуг з попередженням НКРЗІ та абонентів не пізніше ніж за 3(три) місяці до такого припинення.

1. **Відповідальність Постачальника**
   1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов’язань за Договором Постачальник несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про електронні комунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.
   2. З урахуванням інших положень Договору, Постачальник відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Постачальника та Абонента).
   3. Постачальник не несе відповідальності:
      1. за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;
      2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Постачальнику, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Постачальником для надання Послуг за Договором;
      3. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Постачальник не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;
      4. за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Постачальника;
      5. за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;
      6. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Постачальника;
      7. за зміст інформації, що передається його електронними комунікаційними мережами;
      8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом;
      9. використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Постачальника, або порушення вимог інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
      10. у випадку настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), передбачених п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;
      11. за ненадання Послуг та/або Додаткових послуг з вини Абонента, встановленої Договором та законодавством.
   4. У разі відсутності технічної можливості почати чи продовжити надання Послуг та за умови попередження Абонента належним чином, Постачальник не несе відповідальності перед Абонентом за порушення умов Договору.
2. **Відповідальність Абонента**
   1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов’язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про електронні комунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.
   2. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Постачальником з Абонента в повному розмірі.
   3. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.
   4. У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов’язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом. Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженими представниками Сторін. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Постачальника.
   5. У разі несвоєчасної оплати за надані Постачальником Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня. Сплата Абонентом пені, правомірне скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому Послуги.
   6. Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено дією обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунамі, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороти, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення підтверджені документов, виданим уповноваженим на те органом. Протягом цього часу Сторони не мають взаємних претензій і кожна зі Сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.
3. **Порядок припинення дії Договору**
   1. Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Постачальника.
   2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє протягом 365 календарних днів.
   3. У випадку, якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії цього Договору, дія цього Договору продовжується на кожні наступні 365 календарних днів на тих самих умовах. До того як договір про надання електронних комунікаційних послуг автоматично подовжується, Постачальник інформує Абонента у електронній формі, належним чином і своєчасно (не пізніше ніж за один місяць) про закінчення договірних зобов’язань та про спосіб розірвання договору.
   4. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та/або чинним законодавством України.
   5. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:
      1. Незгоди зі зміною Постачальником Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 (семи) календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;
      2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Постачальника за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Постачальника письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.
      3. Якщо Абонент попередньо оплатив Постачальнику Послуги і при цьому надав Постачальнику письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Постачальник повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.
   6. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Постачальника у будь-якому з наступних випадків:
      1. У разі якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Особовий рахунок. У такому випадку Постачальник може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Постачальник повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів.
      2. У разі якщо Постачальник виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Постачальник має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв’язку.
      3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. При цьому Постачальник має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв’язку. За своїм розсудом Постачальник може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.
      4. При припиненні діяльності Постачальника з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Постачальник попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 місяці до дати припинення.
      5. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.
   7. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.6 цього Договору, Постачальник повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв’язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Постачальника, у Особистому кабінеті Абонента тощо.
   8. Після розірвання Договору Постачальник може здійснити демонтаж абонентської лінії.
4. **Інші умови, захист персональних даних Абонента**
   1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Постачальника з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Постачальника або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім’я та прізвище, а також зворотну адресу. Постачальник, 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 вчити певні дії, Постачальник, 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.
   2. Сторони розв’язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.
   3. У випадку неможливості вирішення спірних питань шляхом переговорів, такі спірні питання передаються на вирішення до суду. У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Постачальника.
   4. Абонент гарантує Постачальнику, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, де здійснюється підключення Послуг.
   5. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Постачальник не зобов’язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.
   6. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень): 81300, Львівська область, м. Мостиська, вул.Грушевського, 4.
   7. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Постачальника, він зобов’язаний повідомити про це Абонента на Сайті Постачальника не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.
   8. У разі зміни прізвища, ім’я або по-батькові Абонента він зобов’язаний повідомити про це Постачальника протягом 20 календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Постачальника та/або за телефоном Контакт-центру Постачальника, що вказані на Сайті Постачальника.

**8.9.** Сторони обумовили, що при укладенні публічного договору Абонент надає свою згоду Постачальнику відповідно до Закону України від 01.06.10 № 2297-VI «Про захист персональних даних» на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Постачальнику в результаті надання електронних комунікаційних послуг на умовах публічного договору.

**8.10.** Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Постачальником, будь-якою особою, пов’язаною з Постачальником відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів електронних комунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов’язаних з Постачальником відносинами контролю).

**8.11.** Абонент погоджується, що Постачальник не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов’язаної з Постачальником відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов’язаних з врегулюванням заборгованості.

**8.12.** Абонент дає свою згоду та надає Постачальнику право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі Постачальником третім особам для:

**8.12.1.** Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

**8.12.2.** Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Постачальника;

**8.12.3.** Телефонного опитування Абонентів з метою з’ясування їхньої думки щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, додаткових послуг Постачальника;

**8.12.4.** Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Постачальником;

**8.12.5.** Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

1. **Реквізити Постачальника**

***Товариство з обмеженою відповідальністю «Мультисистемні технології»***

*Місцезнаходження: 79035, м. Львів, вул. Зелена, буд.109, оф.418*

*Ідентифікаційний код (код ЄДРПОУ) 38243856,*

*п/р UA463052990000026008041012450 в ПАТ КБ "Приватбанк" МФО 305299*

*тел. 0(67) 468-81-21, 0(67) 314-54-69*

*Електронна пошта:* [*office@multisystem.net.ua*](mailto:office@multisystem.net.ua)

*Включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №2149.*