

ДОГОВІР № _____
про надання послуг з підключення та доступу до глобальної мережі Інтернет
Дата укладання _____ р.

Фізична особа-підприємець Гордіюк Петро Васильович, що включений до реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій за № 3804 НКРЗ України за рішенням № 794 від 10.12.2013 року, надалі іменованій «Оператор», з однієї сторони, та _____, надалі іменованій «Абонент», реквізити якого зазначені у Додатку 1 до цього Договору, з іншої сторони, що надалі разом іменуються «Сторони», а окремо - «Сторона», уклали цей Договір надання послуг з підключення та доступу до мережі LUX-NET із доступом до глобальної мережі Інтернет (далі - «Договір») про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Відповідно до умов Договору Оператор надає Абоненту послуги з підключення та доступу до глобальної мережі Інтернет (далі - «Послуги») 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів у році, а Абонент відповідно приймає та оплачує надані Оператором Послуги відповідно до умов Договору.
- 1.2. Загальні умови та порядок надання послуг встановлюються даним Договором, Правилами надання та отримання телекомунікаційні послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року №295, Правилами користування послугами, іншими документами Оператора щодо використання послуг (далі - «Правила») Правила користування послугами, які розміщені за посиланням <https://lux-net.net/> та інші документи Оператора, що стосуються надання Послуг, є невід'ємною частиною Договору.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Оператор має право:

- 2.1.1. Призупинити надання Послуг та/або відмовити в подальшому наданні Послуг та припинити дію Договору, у разі невиконання Абонентом умов, передбачених цим Договором, а також у наступних випадках:
 - якщо Абонент не здійснив оплату Послуг у вказаний термін, Оператор має право призупинити надання послуг до моменту сплати Абонентом вартості наданих Послуг, та/або розірвати цей Договір;
 - за яких надання Послуг може створити загрозу безпеці мережі та/або третім особам;
 - надання Послуг стало неможливим через фізичні, технічні або інші перешкоди;
 - коли Абонент використовує або планує використовувати технічні засоби Оператора для будь-яких незаконних цілей, або отримує послуги зв'язку у незаконний спосіб, використовує надане обладнання з порушенням правил технічної експлуатації, тощо;
 - коли відсутня, або пошкоджена пломбувальна стрічка у місцях з'єднання обладнання Абонента з мережею Оператора.
- 2.1.2. У випадку припинення дії Договору та/або відмови в подальшому наданні Послуг ініційоване Оператором у випадках передбачених цим Договором, за 14 календарних днів до припинення дії Договору Абонент отримує про це повідомлення, письмово або електронним листом за адресом, вказаним в контактній інформації у Додатку 1 до Договору.
- 2.1.3. Змінювати тарифні плани. Правила користування Послугами, перелік та умови надання Послуг, попередивши про це Абонента не менш ніж за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати введення змін у дію.
- 2.1.4. Не підключати та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента, у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

2.2. Оператор зобов'язаний:

- 2.2.1. При наявності технічної можливості та забезпеченні доступу до приміщень та комунікацій, необхідних для здійснення підключення обладнання Абонента, здійснити підключення обладнання Абонента до глобальної мережі Інтернет протягом 15 робочих днів після сплати рахунку за підключення і авансу за перший місяць користування згідно умов обраного тарифного плану.
- 2.2.2. Забезпечувати Абоненту консультаційні послуги по технічним та технологічним питанням користування Послугами за електронними адресами та телефоном технічної підтримки.
- 2.2.3. При первинному підключенні Абонента до Послуги, налаштувати та встановити зв'язок з Інтернетом на комп'ютері Абонента, за відповідності усім необхідним технічним характеристикам. У випадку несправного обладнання, або програмного забезпечення Абонента Оператор звільняється від виконання цих вимог.
- 2.2.4. При пред'явленні Абонентом обгрунтованих претензії до якості Послуг, усунути за свій рахунок причини, що викликали погіршення якості, якщо з'ясовано, що погіршення якості виникло по вині Оператора.
- 2.2.5. Надавати послугу із значенням показників якості та/чи інших технічних параметрів надання послуг, які не можуть бути гіршими від встановлених Наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України №803 від 28.12.2012р.
- 2.2.6. Забезпечувати працездатність обладнання мереж протягом всього терміну користування Послугами Абонентом, за виключенням часу проведення необхідних технічних робіт, про що Оператор інформує на своїй сторінці в Інтернет.
- 2.2.7. Обмежити доступ Абонента до окремих видів послуг на підставі його письмової заяви та технічних можливостей Оператора.
- 2.2.8. На запит Абонента інформування споживача про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.
- 2.2.9. При наявності технічної можливості забезпечити на замовлення споживача з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування.
- 2.2.10. Забезпечити правильність моніторингу об'єму та тарифікації надаваних Оператором Послуг, що визначається на основі даних Оператора. Ці дані є остаточними й такими, що не потребують документального підтвердження.
- 2.2.11. Проводити усунення пошкоджень в роботі, що викликані з вини Оператора, на підставі усних заявок Абонента, направлених Оператору за номерами служби технічної підтримки: +380959331414, +380989331414, чи на вимогу останнього - письмових заявок направлених Оператору електронною поштою на адресу luxnethelper@gmail.com. Усунення таких пошкоджень проводиться протягом однієї доби в робочі дні та протягом п'яти діб в неробочі та святкові дні.
- 2.2.12. Направляти працівників з власного штату, або штату підрядних організацій за викликом споживача для усунення пошкоджень абонентської лінії, або виконання інших робіт у приміщенні Абонента.

2.3. Абонент має право:

- 2.3.1. Своєчасно отримувати замовлені послуги встановленої якості.

- 2.3.2.** Призупинити отримання Послуг загальним терміном не довше ніж на 2 календарних місяць протягом кожного року, письмово попередивши про це Оператора шляхом написання відповідної заяви не пізніше ніж останній робочий день поточного місяця, або самостійно увімкнувши відповідну опцію в «Особистому кабінеті користувача» онлайн. Призупинення Послуг буде здійснено з 1 числа наступного місяця. За період, на який послуга була призупинена Оператор не стягує абонентської плати. Вартість послуги становить 20 грн за кожен місяць призупинення послуги.
- 2.3.3.** Отримувати консультації від служби технічної підтримки Оператора стосовно надання Послуг.
- 2.3.4.** Отримувати інформацію від Оператора про:
- надані йому послуги;
 - зміну тарифів на послугу;
 - заміну мережевого ідентифікатора, що надається Абоненту;
 - перерви у роботі телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт;
 - аварій на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання послуг;
 - скорочення переліку або припинення надання послуг відповідно до законодавства та умов цього Договору;
 - припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства;
 - вимоги щодо використання кінцевого обладнання;
 - умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха;
 - зміну умов надання послуг;
 - іншу інформацію відповідно до законодавства та умов Договору.
- 2.3.5.** Подавати заяви чи скарги щодо послуги. Заява чи скарга подається в електронному вигляді на luxnethelper@gmail.com, де реєструються та розглядаються уповноваженими особами Оператора у строки визначені законодавством.
- 2.3.6.** Оскаржувати неправомірні дії Оператора згідно чинного законодавства.
- 2.3.7.** Не погодитися зі зміною цін на Послуги згідно з п.2.1.3. Договору, повідомивши про це письмово Оператора протягом трьох календарних днів, з дати отримання повідомлення про зміну цін, в такому випадку договір вважається припиненим з дати введення нових цін та повного виконання сторонами своїх зобов'язань.
- 2.4. Абонент зобов'язаний:**
- 2.4.1.** Перед початком користування ознайомитись з Правилами, як зазначено в п.1.2. Договору, користуватись Послугами у повній відповідності до умов Договору та Правил користування Послугами.
- 2.4.2.** Забезпечити доступ до приміщень та комунікаційних мереж, необхідних для прокладки кабелю Оператора для підключення Абонента.
- 2.4.3. На момент первинного підключення до Послуги у місці встановлення обладнання забезпечити справну розетку живлення типу C, або F напругою 220В та частотою 50Гц, справний комп'ютер з мережевою картою з роз'ємом 8P8C, встановленою операційною системою Windows (7, 8, 10) та коректно функціонуючим програмним забезпеченням (Google Chrome, Internet Explorer).**
- 2.4.4.** При виникненні обставин, що створюють перешкоди Абоненту у виконанні прийнятих на себе зобов'язань, зробити усі необхідні дії для своєчасного повідомлення про це Оператора та узгодження з ним можливих шляхів вирішення ситуації, що виникла.
- 2.4.5.** Своєчасно та в повному обсязі оплачувати надані Послуги відповідно до Порядку оплати як зазначено в Договорі.
- 2.4.6.** Забезпечувати зберігання обладнання Оператора, встановленого у приміщенні Абонента.
- 2.4.7.** Не втручатися в роботу встановленого Оператором обладнання та не намагатися будь яким чином самостійно усунути несправності чи недоліки роботи обладнання Оператора за умови їх виникнення, за виключенням випадків коли це виконується на вимогу працівника служби технічної підтримки з метою первинної діагностики несправностей.
- 2.4.8.** У випадку втрати обладнання, паролів, іншої конфіденційної інформації, що здатна вплинути на виконання Сторонами своїх обов'язків за Договором, своєчасно повідомити про це Оператора шляхом направлення відповідної письмової заяви.
- 2.5. Абонент є кінцевим користувачем Послуг і не має права надавати Послуги, які він отримує від Оператора, третім особам. У разі виявлення надання послуг третім особам, якщо про таке не укладено відповідну угоду між Сторонами, Оператор має право розірвати договір в односторонньому порядку.**
- 2.6.** Не використовувати кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 2.7.** Повідомляти Оператора, у тому числі письмово, на запит Оператора, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг.
- 2.8. Бути присутнім при виконанні робіт пов'язаних з будь якими елементами конструкцій помешкання абонента, або роботами на обладнанні та у приміщеннях, що знаходяться у власності Абонента. Приймати участь у виборі траси проходження кабелю по приміщенню, знати та повідомляти працівників Оператора про наявність комунікацій (труб опалення, електропроводки та ін.) у місцях запланованої траси проходження кабелю, місцях свердління отворів та кріплення обладнання.**
- 2.9.** У випадку виявлення факту пошкодження пломбувальної стрічки на місці з'єднання обладнання (якщо це передбачено типом підключення) Абонента з мережею Оператора негайно повідомити про це Оператора.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТИ

- 3.1.** Оплата Послуг здійснюється згідно умов цього Договору та обраного Абонентом тарифного плану.
- 3.2.** Вартість Послуг за кожен наступний обліковий період, оплачується авансом до кінця поточного облікового періоду у розмірі не меншому ніж абонентна плата згідно обраного Абонентом тарифного плану. У разі появи на балансі Абонента нульового чи негативного залишку на момент початку нового облікового періоду, надання послуги буде призупинено до моменту сплати суми повної абонентної плати та заборгованості за попередній період (якщо така присутня).
- 3.3.** Обліковий період визначається умовами тарифного плану, обраного Абонентом у додатку до цього Договору.
- 3.4.** Розрахунки між Оператором і Абонентом за надані телекомунікаційні послуги можуть проводитись без квитанцій. Абонент може перевірити стан свого рахунку скориставшись «Особистим кабінетом користувача» та персональними ідентифікаційними даними.
- 3.5.** Неотримання рахунку не звільняє Абонента від обов'язку своєчасно та у повному обсязі сплачувати за надані йому послуги відповідно до обраного ним тарифного плану.
- 3.6. У вартість підключення до Послуги входить вартість організації каналу зв'язку від апаратної точки присутності Оператора до розташування комп'ютера Абонента, включаючи кабель та роботи по прокладці не більше 5 (п'яти) метрів відкритим способом у приміщенні Абонента, та включає надання Оператором абонентського обладнання для доступу до мережі Оператора на період користування послугами. Обладнання є типовим та обирається Оператором на власний розсуд.**
- 3.7.** Послуги по даному Договору вважаються оплаченими Абонентом з моменту отримання коштів на розрахунковий рахунок Оператора з присвоєнням персонального ідентифікатора користувача платіжною системою.

4. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

- 4.1. У випадку відмови від послуг та припинення дії Договору за ініціативою Абонента, залишок абонентської плати невикористаної Абонентом до моменту припинення надання послуг повертається Абоненту у повному обсязі.
- 4.2. У разі не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, у випадку, якщо таке пошкодження сталося з вини Оператора, яке унеможливило доступ споживача до послуги, або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, абонентська плата за весь період пошкодження не нараховується, а оператор телекомунікацій у разі не усунення пошкодження протягом п'яти діб із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заявки сплачує споживачу штраф у розмірі 25% добової абонентної плати за кожну добу перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 5.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов Договору згідно з чинним законодавством України.
- 5.2. Оператор не несе відповідальності перед Абонентом за затримки або перебої в роботі, які виникають з причин, які знаходяться поза сферою контролю Оператора.
- 5.3. Оператор не несе відповідальності за нормальне функціонування і доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор також не несе відповідальності за будь-які витрати Абонента або збитки, що можуть бути заподіяні Абоненту внаслідок прямою або опосередкованою користування мережею Інтернет. Абонент відповідальний за збереження свого паролю та збитки, що можуть виникнути по причині несанкціонованого використання його каналу доступу. Абонент несе повну відповідальність за усі звернення до Послуг та дії, зроблені через звернення до Послуг, що мали місце при введенні імені облікового запису та паролю Абонента.
- 5.4. Оператор не несе відповідальності за функціонування обладнання, яке знаходиться у власності Абонента.
- 5.5. Оператор не несе відповідальності за коректність налаштування обладнання Абонента третіми особами.
- 5.6. Оператор застосовує усі необхідні дії для забезпечення надійності функціонування системи та безпеки інформації Абонента, однак, Оператор не несе відповідальності за збитки, викликані відсутністю зв'язку, збоями системи, протизаконними діями інших Абонентів мережі та іншими обставинами.
- 5.7. Оператор не дає жодних гарантій, явних чи неявних, на будь-які товари, інформацію та послуги, що надаються через мережу Інтернет.
- 5.8. Оператор не несе відповідальності за будь-які витрати Абонента та збитки, що можуть бути нанесені Абоненту внаслідок прямого чи непрямого використання мережі Інтернет. Уся відповідальність за оцінку точності, повноти та користі будь-яких думок, оцінок та іншої інформації, якості та властивості товарів, що надаються через Послуги чи Інтернет лежить на Абонентові.
- 5.9. Оператор не несе відповідальності за протиправні дії вчинені абонентом з використанням доступу до мережі Інтернет через послугу Оператора.
- 5.10. Оператор, окрім випадків, передбачених законодавством, не контролює доступний через мережу Інтернет інформаційний потік, що може включати небажані для Абонента матеріали, а саме матеріали відверто сексуального характеру чи образливого особисто для Абонента, комп'ютерні віруси, тощо, та не несе за них ніякої відповідальності.
- 5.11. Розірвання або припинення дії Договору не звільняє Абонента від оплати заборгованості за надані йому послуги. Оператор має право стягнути суму боргу у порядку передбаченому законодавством України.
- 5.12. **Оператор не несе відповідальності за пошкодження майна, або комунікацій Абонента, якщо Абонентом було проігноровано вимоги пункту 2.8 цього Договору.**
- 5.13. У разі розірвання або припинення дії Договору Абонент зобов'язаний повернути надане Оператором у користування обладнання протягом 5 робочих днів.
- 5.14. В разі пошкодження обладнання Абонентом, Оператор має право стягнути вартість пошкодженого обладнання та ремонтних робіт у повному обсязі в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

6. ФОРС-МАЖОР

- 6.1. У випадку виникнення обставин непереборної сили, до яких відносяться стихійні лиха, складні метеорологічні умови, блискавка, аварії, пожежі, масові заворушення, страйки, воєнні дії. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання взятих на себе зобов'язань, якщо протягом 3 календарних днів з моменту настання таких обставин, Сторона, що підпала під дію таких обставин, повідомить іншу Сторону про те, що сталося, а також докладе розумних зусиль для ліквідації наслідків форс-мажорних обставин.

7. ТЕРМІН ТА ЧИННІСТЬ ДОГОВОРУ

- 7.1. Цей Договір набирає чинності з дня підписання і діє протягом 12 календарних місяців від дня підписання.
- 7.2. Якщо жодна із Сторін не заявить шляхом направлення належним чином підписаного документу, про розрив Договору за 30 календарних днів до закінчення строку його дії, Договір вважається продовженим на кожен наступний рік.
- 7.3. Сторони зберігають за собою право розірвати Договір при невиконанні умов Договору іншою Стороною, повідомивши про це іншу Сторону письмово з 1 по 15 число місяця. Датою розірвання Договору вважається останній день місяця, в якому була написана така заява, за умов дотримання п. 7.4. цього Договору.
- 7.4. Абонент може розірвати Договір в односторонньому порядку лише у випадку виконання Абонентом усіх зобов'язань згідно умов цього Договору, додатків до нього та правил акцій.
- 7.5. У разі дострокового розірвання Договору Абонент оплачує заборгованість за надані послуги на день подання заявки про розірвання, а також здійснює всі інші оплати, які передбачені цим Договором та додатками до даного Договору у випадку дострокового розірвання.

8. ІНШІ УМОВИ. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 8.1. Цей Договір та будь-які документи, підписані відповідно до нього, регулюються та тлумачаться відповідно до законодавства України. Сторони погоджуються вжити всіх заходів для врегулювання спорів і розбіжностей шляхом переговорів. Всі спори, що не були врегульовані шляхом переговорів, підлягають розгляду в судовому порядку згідно законодавства України.
- 8.2. Сторони домовились не розголошувати інформацію, що отримується та надсилається через мережу, за виключенням випадків, передбачених законодавством України.
- 8.3. Відповідно до п.1, ст. 11 Закону України "Про захист персональних даних" Абонент надає Оператору згоду на обробку його персональних даних. Обробка персональних даних Абонента здійснюється виключно для реалізації умов цього Договору.
- 8.4. Договір укладено у двох примірниках, по одному для Оператора та Абонента, які мають однакову юридичну силу. Всі зміни і доповнення, що стосуються Договору розглядаються в двосторонньому порядку і оформлюються письмово додатком до цього Договору.
- 8.5. Усі повідомлення однієї із Сторін другій Стороні по даному Договору можуть направлятися поштою, за адресами, що вказані в Договорі, а також через SMS повідомлення та дзвінки на номери, що вказані Абонентом при підписанні цього Договору.
- 8.6. У випадку зміни адрес, телефонних та факсимільних номерів, банківських реквізитів вказаних у Договорі, Сторони зобов'язуються повідомити про це другу Сторону протягом 3 днів з моменту таких змін.
- 8.7. Оператор не розміщує ніяких даних Абонента у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб.