

Товариство з обмеженою відповідальністю “X-COM”

м. Київ, 19 жовтня 2020 року.



## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання телекомунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет товариством з обмеженою відповідальністю “X-COM”

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У цьому Договорі Терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** – фізична особа, що уклала з Оператором договір про надання Послуги.

**Акцепт (прийняття, укладення) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг** – повне й беззастережне прийняття умов Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг Абонентом шляхом здійснення Абонентом процедури реєстрації або здійснення особою процедури перереєстрації. Процедура реєстрації або перереєстрації полягає в наданні Оператору заповненої заяви - замовлення і одержанні Абонентом ідентифікаторів доступу до Особистого кабінету Абонента. Акцепт Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг свідчить про те, що він отримав інформацію про Послуги, що надаються, був ознайомлений з Правилами, Тарифами та умовами Договору, вони йому зрозумілі та він зобов'язується їх виконувати. Акцепт (прийняття, укладання) Публічного договору підтверджує, що інформація та документи, надані Абонентом, є достовірними і відповідають чинному законодавству України.

**Додаткові послуги** – послуги Оператора або Контент-провайдерів, які не входять у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

**Ідентифікатор доступу** - унікальна комбінація цифр чи літер, що використовується при вході до Особистого кабінету Абонента.

**Інтернет-сайт** — Інтернет - ресурс Оператора з доменною адресою <http://www.x-com.net.ua>

**Контент-провайдер** – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Оператором надає Додаткові послуги Абонентам в Мережі Оператора, оплату за які Абонент може здійснити зі свого особового рахунку.

**Мережа Оператора** – сукупність майна і споруд зв'язку, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

**Оператор** – товариство з обмеженою відповідальністю “X-COM”, що надає послуги з доступу до мережі Інтернет. Оператор включений до реєстру провайдерів, операторів

телекомунікацій. Місцезнаходження Оператора, контактні телефони та e-mail вказані на Інтернет — сайті.

**Особистий кабінет** – електронний інтерфейс керування Послугою, доступ до якого Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу.

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** – персональний рахунок Абонента на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, додаткових послуг та пакетів/сервісних послуг, а також облік платежів Абонента і балансовий розрахунок між Оператором та Абонентом.

**Послуги** – послуги доступу до мережі Інтернет , які надаються Оператором Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів. Обсяги передачі інформації та максимальна швидкість доступу вказані у Тарифних планах.

**Правила** - Правила користування телекомунікаційними послугами, умови надання послуг Абонентам встановлюються чинним законодавством України, Оператором, і регулюються додатковими внутрішніми інструкціями Оператора та інструкціями з використання цих послуг. Посилання на документ з Правилами розташовано на Офіційному сайті Оператора. Правила є обов'язкові для Абонентів при отриманні основних та додаткових послуг, та становлять невід'ємну складову частину акцептованого (прийнятого, укладеного) Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг між Оператором і Абонентом.

**Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг (надалі Договір)** – домовленість між Оператором та Абонентом про предмет, основні права, обов'язки, порядок розрахунків і відповідальність Оператора та Абонента щодо підстав, умов та порядку надання, отримання і оплати послуг.

**Реєстраційні дані** - прізвище, ім'я, по батькові, індивідуальний податковий номер (ІПН), місце проживання абонента, серію та номер паспорта, а також серійний номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, за яким отримуються послуги.

**Сервісні послуги** – послуги чи роботи, які не є телекомунікаційними і можуть надаватися Оператором на замовлення Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинними Тарифами.

**Тарифний план** – затверджена Оператором система ставок у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Оператора.

1.2. Договір розроблено та затверджено у відповідності до діючого законодавства України, зокрема закону України “Про телекомунікації” від 18.11.2003р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 295 ( 295-2012-п ) від 11.04.2012р., Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ № 624 ( z2150-12 ) від 29.11.2012р. та рішення НКРЗ № 393 від 11.08.2011р.

1.3. Договір є обов'язковим для виконання Оператором з моменту їх офіційного оприлюднення на Інтернет - сайті або у засобах масової інформації. Для Абонента Правила є обов'язковими з моменту укладення ним Договору.

1.4. Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про прийняття умов Договору. Діями, що свідчать про прийняття (акцептування) умов Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг, є підписання сторонами заяви-замовлення при підключенні Послуги. Договір вважається укладеним у момент підписання сторонами вказаної заяви-замовлення.

1.5. Для Абонентів, які до моменту оприлюднення Договору користувалися Послугами, згодю дотримуватися Правил та прийняття умов Публічного договору є подальше використання та оплата Послуг Оператора. З моменту оплати Послуг Оператору, що було зроблено після оприлюднення Договору, Договір вважається укладеним.

1.6. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою із сторін у порядку, встановленому Договором. Договір та Тарифні плани для Абонентів оприлюднені на Інтернет - сайті Оператора або у засобах масової інформації.

1.7. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання діючого законодавства. Договір і Тарифи можуть бути змінені Оператором з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті або у інших засобах масової інформації. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміну Договору. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

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

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

2.1. Інформацію про можливість підключення, про перелік доступних Послуг, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, Правила їх надання та отримання, чинні Тарифи Абонент може отримати у Колл-центрі Оператора та на Інтернет-сайті Оператора.

2.2. При бажанні споживача отримувати Послугу, він повинен звернутися будь-яким доступним способом до Оператора з заявкою про підключення і повідомити адресу, за якою споживач бажає підключити Послугу та Тарифний план, за яким споживач бажає отримувати послуги. Розглянувши заявку, Оператор зв'язується зі споживачем і, у разі наявності технічної можливості надати Послугу, узгоджує час та дату підключення Послуги. Після узгодження дати та часу підключення Оператор

повідомляє споживачу номер особистого рахунку та ідентифікатори доступу (логін та пароль). В узгоджений час та дату Оператор забезпечує підключення Послуги.

2.2. Тарифний план може передбачати попереднє внесення споживачем авансу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після пред'явлення споживачем спеціалісту Оператора підтвердження про сплату авансу.

2.3. Після закінчення виконання робіт з підключення спеціаліст демонструє споживачу наявність доступу до Послуги та надає споживачу на підпис заяву-замовлення, підписання якої підтверджує наявність доступу до Послуги та її належне підключення.

2.4. Для оформлення Заяви-замовлення Абонент надає спеціалісту Оператора наступні документи:

- діючий паспорт (ID картку) громадянина України, або будь який інший документ, що посвідчує особу;
- довідку про присвоєння індивідуального податкового номеру;
- відомості про своє місце фактичного проживання (поштова адреса);
- контактні телефони;

2.5. Оператор має право відмовити Абоненту в оформленні договірних відносин у разі:

- заборгованості Абонента за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально;
- ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів або надання недостовірної інформації;
- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі;
- вік Клієнта менше 18 років, або Клієнт у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Клієнт не зробив необхідних платежів для акцепту (прийняття) Договору, або кошти не надійшли на банківський рахунок Оператора.

2.6. У разі відмови в оформленні договірних відносин Оператор повідомляє Клієнта про це, з обов'язковим зазначенням її причини:

- усно, під час замовлення Послуг;
- в письмовій формі, на письмове звернення Клієнта протягом строку, встановленого чинним законодавством України.

2.7. Після підписання заяви-замовлення Абонент, отримує доступ до Послуги. Управління Послугою (деякі функції) здійснюється за допомогою Особистого кабінету,

використовуючи раніше отримані від Оператора ідентифікатори доступу, або звернувшись до Колл-центру Оператора.

2.8. Послуга надається 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору.

2.9. Оператор гарантує надання послуг у повному обсязі лише за умов позитивного залишку на ОР Абонента.

2.10. Оператор не гарантує максимальну швидкість пропускної можливості, але зробить все можливе для надання найвищої можливої якості Послуги та забезпечення швидкості доступу, визначеної Тарифами.

2.11. Оператор, з технічних причин, у випадку зміни топології мережі, з метою забезпечення стабільності та безпеки мережі, має право змінювати параметри надання Послуг, IP-адреси Абонентів, обмежувати проходження окремих видів трафіку Інтернет.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

3.1. Абонент зобов'язаний:

3.1.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, прокладання Оператором кабелів та здійснення робіт з підключення у домовлений час.

3.1.2. Своєчасно вносити плату за Послуги згідно з встановленим у Договорі порядком розрахунків. У разі, якщо Тарифний план передбачає плату за підключення, вона повинна бути здійснена до підключення.

3.1.3. Повідомляти Оператора про відсутність Послуг з технічних причин.

3.1.4. Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.

3.1.5. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента оптичного терміналу (ONU) або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його стан, цілісність, а також втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами).

3.1.5.1 Передача обладнання працівником Оператора Абоненту фіксується підписанням відповідного Акту передачі обладнання, який є невід'ємною частиною заяви — замовлення. В Акті фіксується назва / тип / модель обладнання що передається, його серійний номер, кількість та вартість.

3.1.5.2. Обладнання передається Абоненту на правах тимчасового користування на весь період дії Договору. Право власності на Обладнання залишається за Оператором.

3.1.6. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені Правилами.

3.1.7. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну або майнову відповідальність.

3.1.8. Не використовувати Послугу для надання доступу до мережі Інтернет іншим споживачам.

3.1.9. У 5-денний термін повернути обладнання Оператора, що було надано при підключенні, у випадку розірвання Договору з будь-яких причин.

3.1.10. Повідомляти Оператора про зміни будь-яких Реєстраційних даних, або контактних номерів телефону чи адрес електронної пошти, що було надано Абонентом Оператору при підключенні Послуги.

3.2. Абонент має право:

3.2.1. Замовляти у Оператора або Контент-провайдерів будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний у описі Додаткових послуг.

3.2.2. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором. Перехід на обслуговування за іншим Тарифним планом Абонент може здійснити звернувшись до Колл-центру Оператора.

3.2.3. Отримувати від Оператора інформацію про спожиті Послуги за допомогою Особистого кабінету.

3.2.4. Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг .

3.2.5. Відмовитися від подальшого користування Послугами Оператора та розірвати Договір у порядку, визначеному Правилами.

3.2.6. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою Особистого кабінету у відповідності до умов та порядку надання такої Додаткової послуги.

#### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**

4.1. Оператор зобов'язаний:

4.1.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно діючих граничних нормативних рівнів показників якості. Оператор зобов'язаний усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом трьох днів з моменту повідомлення Абонентом

про пошкодження, якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу для їх усунення. Усунення несправностей здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Оператора про несправність, на момент повідомлення має невід'ємний баланс на своєму ОР.

4.1.2. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

4.1.3. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану чи про введення нового Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет - сайті та/або у Особистому кабінеті, або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за 14 днів до дня здійснення вищевказаних змін.

4.1.4. На вимогу Абонента надавати інформацію щодо режиму роботи підприємства Оператора, умов та порядку надання основних та Додаткових або Сервісних послуг, Тарифних планів, порядку та системи оплати Послуг.

4.1.5. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Оператора та/або пошкодження Мережі Оператора протягом 5 робочих днів з моменту отримання повідомлення Абонента про відсутність Послуг. У разі, якщо пошкодження Мережі Оператора має масштаби впливу більше ніж на один населений пункт, вказаний строк може бути продовжено максимум до 10 робочих днів.

4.1.6. Замінити Абоненту оптичний термінал та/або інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу. Заміна повинна бути здійснена у 5-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Оператор повинен здійснити заміну обладнання протягом 5 днів з моменту сплати Абонентом вартості несправного обладнання.

4.1.7. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги, пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

4.2. Оператор має право:

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

4.2.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові або Сервісні послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові або Сервісні послуги.

4.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених п. 6.3. Правил. У разі, якщо Оператор припинив або обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку сплати за надані Послуги. Перерахунок абонентської плати за час призупинення послуги — не відбувається. Припинення або обмеження надання послуг здійснюється Оператором з обов'язковим повідомленням Абонента шляхом передзвону на контактний номер

телефону, що було вказано Абонентом при підключенні, або надсиланням відповідного інформаційного SMS повідомлення на той самий номер.

4.2.4. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, попередньо повідомивши про це Абонента не пізніше, ніж за 7 днів у Особистому кабінеті.

4.2.5. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Оператором, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою.

## **5. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У МЕРЕЖІ ОПЕРАТОРА**

5.1. У Мережі Оператора Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги як самим Оператором, так і його партнерами та Контент-провайдерами.

5.2. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.

5.3. У разі, якщо замовлення Додаткової послуги, яка передбачає певні періодичні платежі відбулося Абонентом випадково, останній повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, що передбачений цією Додатковою послугою, звернутися до Оператора із заявкою, що оформлюється у Особистому кабінеті, про відмову від подальшого користування випадково замовленої Додаткової послуги.

5.4. За Додаткові послуги, надані Контент-провайдерами, Оператор відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Контент-провайдерами, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до Контент- провайдера.

5.5. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цими Правилами, якщо інший порядок не встановлений до відповідної Додаткової послуги.

5.6. Інформація про Додаткові послуги Оператора міститься на Інтернет - сайті Оператора. Інформація про Додаткові послуги Контент-провайдерів містяться на Інтернет - ресурсах Контент-провайдерів.

## **6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ**

6.1. Оператор тимчасово може обмежити або припинити надання послуг Абоненту у кожному з наступних випадків:

6.1.1. При повному використанні Абонентом авансу на своєму особовому рахунку;

6.1.2. При не поповненні рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах.

6.2. Після відповідного поповнення Абонентом свого особового абонентського рахунку, Оператор відновлює надання послуг у повному обсязі.

6.3. При користуванні Послугами та Додатковими послугами забороняється:



6.3.1. Обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Оператора або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами.

6.3.2. Розсилати спам.

6.3.3. Проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Оператора та/або програм чи Інтернет - ресурсів будь-яких інших осіб.

6.3.4. Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи Інтернет - ресурсів Оператора або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність.

6.3.5. Використовувати Послугу для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію, честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій, за умови, що такі дії викликають скарги.

6.3.6. Використовувати Послугу для здійснення дій, що порушують авторські чи інші майнові права громадян та організацій.

6.3.7. Порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання.

## **7. ТАРИФНА ПОЛІТИКА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

7.1. Тарифи на всі види Послуг (окрім тих, які надаються Контент-провайдерами) встановлюються Оператором самостійно.

7.2. Оператор має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

7.3. Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Оператор прямо вказав його термін дії. Усі інші є безстроковими.

7.4. Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові або Сервісні послуги можуть бути змінені або скасовані Оператором за умови здійснення повідомлення Абонентів не менше, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до дати такої зміни або скасування.

7.5. Абоненти здійснюють оплату Послуг готівкою виключно за допомогою платіжних терміналів мережі EasyPay та її партнерів, або картками будь-якого банку за допомогою платіжної інтернет — системи Liqpay у Особистому кабінеті Абонента.

7.6. Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації вказується у кожному конкретному Тарифному плані.

7.7. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У такому разі, тарифи на зміну Тарифного плану вказуються в умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

7.8. У разі, якщо абонентська плата (якщо таку передбачає Тарифний план) нараховувалася на час настання перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Оператора, вона підлягає перерахуванню за умови, що Абонент повідомив Оператора про пошкодження.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

8.1. За неналежне виконання або невиконання умов Правил та/або Договору сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Договору.

8.2. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, Оператором не компенсуються. Компенсації підлягає тільки помилковий платіж на рахунок іншого Абонента, при умові надання Абонентом підтверджувальних документів про сплату.

8.3. Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду.

8.4. У разі втрати, пошкодження отриманого від Оператора комутаційного обладнання, Абонент зобов'язаний відшкодувати Оператору вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання.

8.5. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії на території квартири (приватного житлового будинку). Оператор несе відповідальність за утримання у справному стані абонентської лінії поза межами квартири (приватного житлового будинку) Абонента.

## **9. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених цим розділом.

9.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

9.2.1. Незгоди зі зміною Оператором тарифів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 днів з моменту коли він дізнався або міг дізнатися про зміну тарифів.

9.2.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора, за умови, що кошти на особовому рахунку відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово, або надсиланням відповідного повідомлення до адміністрації Оператора у Особистому кабінеті. У повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання договору. У такому випадку угода про розірвання Договору не підписується.

9.3. У випадку, якщо у Абонента, що бажає розірвати Договір, на ОР залишаються кошти, такий Договір може бути розірваний лише за згодою сторін за умови повернення Оператором грошей Абоненту та повернення Абонентом телекомунікаційного обладнання Оператора до бажаної дати розірвання Договору.

9.4. У випадку, якщо у Абонента, що бажає розірвати Договір, на ОР від'ємний баланс, такий Договір може бути розірваний лише за згодою сторін та після поповнення Абонентом свого Особового рахунку до нульового стану та до бажаної дати розірвання Договору.

9.5. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у кожному з наступних випадків:

9.5.1. У разі, якщо Абонент протягом 2 місяців з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнив свій особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки договір вважатиметься припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного 2-місячного строку.

9.5.2. У разі, якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуг, не надавали своєї згоди на підключення Послуги - Оператор повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 7 днів до дати розірвання.

9.5.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.6.3. Правил. При цьому Оператор повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 1 день до розірвання. За своїм розсудом Оператор може встановити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку, при не усуненні Абонентом порушень, що було вчинено, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

9.5.4. При припиненні Оператором діяльності з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Оператор повинен повідомити Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 90 днів до дати припинення.

9.5.5. З інших підстав, передбачених у Договорі або законодавстві України.

9.6. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.9.5., Оператор, на власний вибір: письмово, шляхом повідомлення у Особистому кабінеті або іншим чином повідомляє Абонента.

9.7. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## **10. ІНШІ УМОВИ**

10.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши у інформаційно-консультаційний центр

Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

10.2. Спори між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

10.3. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Оператор не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

10.4. У разі зміни Реєстраційних даних Абонента він зобов'язаний повідомити про це протягом 10 (десяти) днів з моменту зміни даних.

## **11. ФОРС-МАЖОР**

11.1. Оператор не несе відповідальності за затримки у виконанні або невиконанні своїх зобов'язань за цим Договором, якщо зазначені затримки або невиконання відбулися внаслідок обставин непереборної сили, які безпосередньо вплинули на виконання Оператором своїх зобов'язань за цим Договором; у число таких обставин входять: війна (включаючи громадянську), заколоти, саботаж, страйки, пожежі, вибухи, повені або інші стихійні лиха. Так само, обставинами, що звільняють Оператора від відповідальності за затримки у виконанні або невиконанні їхніх зобов'язань за цим Договором, є оголошення ембарго, інші дії або бездіяльність органів влади й управління України чи інших країн, які безпосередньо впливають на виконання Оператором своїх зобов'язань. Будь-яка з перерахованих вище обставин розглядається як обставина непереборної сили (форс-мажор). Негайно після одержання інформації про настання обставин, що затримують виконання або іншим чином перешкоджають виконанню даного Договору, Оператор письмово повідомляє Абонентів на Інтернет-сайті або у інших засобах масової інформації. Вимога будь-якої Сторони про відшкодування збитку, спричиненого обставинами, зазначеними в п. 11.1, не береться до уваги.

## **12. РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА**

**ТОВ "X-COM"**

**Код ЄДРПОУ:** 36956892

**Запис в реєстрі НКРЗІ операторів, провайдерів телекомунікацій:**

№ 1503 від 24.06.2020

**Юр. адреса:** 02091, м. Київ, вул. Славгородська, кв. 56

**Поштова адреса:** 08340, Київська обл., Бориспільський р-н, с. Гнідин, вул. Нова 1

**Телефон:**

+380 (93) 517-0110 Lifecell

+380 (98) 517-0110 Kyivstar

+380 (99) 517-0110 Vodafone

**E-mail:**

info@x-com.net.ua