

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА) ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

редакція від 02.10.2025р.

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЄВРОЛІНК ТЕЛЕКОМ"** ( послуги надаються під ТМ «eurolink» - зареєстрований знак для товарів та послуг) (далі – Постачальник електронних комунікаційних послуг або Постачальник), що є юридичною особою, яка належним чином зареєстрована відповідно до законодавства України, включена до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №4820, та є платником податку на прибуток на загальних підставах, в особі Директора Постольної Олени Дмитрівни, яка діє на підставі Статуту, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних та юридичних осіб (далі – «Абонент»), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Постачальника електронних комунікаційних послуг, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання електронних комунікаційних послуг (далі – «Договір»), відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного та Господарського кодексів України, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (далі – «Правила»), інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій, на наступних умовах.

**ТЕРМІНИ**, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:

**Абонент** – споживач електронних комунікаційних послуг, що отримує електронні комунікаційні послуги на умовах цього Договору, яким передбачається підключення до Електронної комунікаційної мережі Кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні.

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне волевиявлення Абонентом умов Публічної оферти та Правил, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням Постачальника, або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій. Порядок Акцепту визначений статтею 2 цього Договору.

**Веб-сайт Постачальника** – офіційна веб-сторінка Постачальника в Інтернет, яка знаходиться за адресою <https://eurolink.ua/> та є основним джерелом інформування Абонентів.

**Договір** – правочин, укладений між Постачальником та Абонентом на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Абонентом її умов, у якому міститься інформація про якість, строки, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким Постачальник зобов'язується на замовлення Абонента надавати послуги, а Абонент – їх оплачувати.

**Електронна комунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Електронна комунікаційна послуга (Послуга)** – послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.

**Заява про приєднання** – волевиявлення, виражене кінцевим користувачем у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій та можуть бути зафіксовані обладнанням Постачальника (голосове, текстове повідомлення тощо).

**INTERNET або Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, а саме – сукупність електронних комунікаційних мереж та засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**IP – адреса Абонента** – динамічна IP-адреса Абонента, що використовується для передавання даних Абонентом через Електронну комунікаційну мережу Постачальника. Абонент може замовити у Постачальника додаткову послугу “Статична IP-адреса” (за наявності технічної можливості), яка надається відповідно до його Тарифів.

**Кінцеве (термінальне) обладнання** – встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з пунктом закінчення електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних

послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Логін** — унікальний цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютерної мережі і разом із паролем використовується операційною системою для надання йому дозволу на з'єднання з комп'ютерною системою та визначення його прав доступу до ресурсів мережі. Логін має бути унікальним в межах даної системи.

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

**Мережевий ідентифікатор** — індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому (термінальному) обладнанню Абонента в Електронній комунікаційній мережі/Інтернеті.

**Місце надання Послуг** — конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати електронні комунікаційні послуги та яка особисто визначається Абонентом у Заяві про приєднання до Договору.

**Особистий кабінет** — апаратно-програмний комплекс, вхід на який здійснюється через вебсайт Постачальника, користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати Тарифні плани та параметри Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг та самостійно замовляти Послуги.

**Підключення (відключення) кінцевого (термінального) обладнання** — з'єднання (від'єднання) Кінцевого (термінального) обладнання або абонентського вводу до (від) Електронної комунікаційної мережі та/або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі.

**Послуга з доступу до мережі Інтернет** — забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання споживача (абонента) з Інтернетом (забезпечення можливості доступу до інформаційних і комунікаційних ресурсів Інтернет), включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі.

**Власник Мережі** (далі за текстом — Власник) — фізична особа-підприємець, якій належить електронна комунікаційна мережа, що використовується Постачальником для надання Послуг за даним Договором.

**Постачальник** — суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій на власних мережах, або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг, або на мережах, що належать Власнику.

**Пошкодження електронної комунікаційної мережі** — втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливує надання кінцевому користувачу послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості.

**Припинення надання послуг** — остаточне припинення Постачальником надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору, а також у випадках, передбачених законодавством.

**Публічна оферта** — пропозиція Постачальника (викладена на веб-сайті Постачальника), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти договір на визначених умовах.

**Пункт закінчення Електронної комунікаційної мережі** — місце стику (з'єднання) Електронної комунікаційної мережі та Кінцевого обладнання.

**Розрахунковий період** — період, який дорівнює календарному місяцю, протягом якого Сторони здійснюють виконання цього Договору.

**Скорочення переліку послуг** — зупинення Постачальником надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абоненту.

**Тарифний план або Тариф** — сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Постачальником, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

**Якість Послуги** — сукупність показників якості електронних комунікаційних Послуги, параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості Послуги для задоволення потреб Абонента. Показники якості надання Послуги оприлюднені на офіційному веб-сайті Постачальника

<https://eurolink.ua/> Інші терміни в цьому Договорі вживаються у значеннях, що використовуються в Законі України «Про електронні комунікації», Правилах, законах України «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних».

**Повідомлення Абонента** - повідомлення, що надсилається Абонентові від Постачальника у будь-якій формі (зокрема, шляхом смс повідомлень). Інформування Абонента Постачальником може здійснюється шляхом розміщення відповідного повідомлення на веб сайті Постачальника та/або шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента, розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації та іншими доступними для Сторін засобами комунікацій.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Постачальник зобов'язується надавати Абоненту на платній основі електронні комунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій (далі – Послуги) відповідно до обраних Абонентом Тарифів або Тарифних планів із числа установлених Постачальником (далі – Тарифи), а Абонент користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, Умов надання електронних комунікаційних послуг Постачальника (далі – Умови), інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій. Надання Послуг починається після повної сплати Абонентом оплати за перший Розрахунковий період щодо замовлених Послуг при підключенні до Електронної комунікаційної мережі Постачальника (далі – мережа) відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

1.2. Послуги за цим Договором надаються цілодобово сім днів на тиждень, якщо інше не визначено домовленістю між Сторонами.

1.3. 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 Умовах та Заяві про приєднання.

1.4. Фактичне отримання Абонентом певної Послуги та користування нею означає, що така Послуга була замовлена Абонентом з урахуванням, в т.ч. положень невід'ємних частин Договору. 1.4. Тимчасове припинення чи інше обмеження Постачальником в наданні Послуг допускається в порядку, встановленому чинним законодавством України та Договором. 1.5. Послуги надаються Абоненту за адресою, зазначеною у Заяві про приєднання до цього Договору.

1.5. Постачальник надає Послугу за умови:

1.5.1. Наявності технічної можливості для надання Абоненту Послуги у визначеному місці. Під технічною можливістю розуміється наявність Мережі у визначеному Абонентом місці і використання для доступу до послуг належного кінцевого обладнання Абонента;

1.5.2. Оплати Абонентом плати за послуги (роботи) з підключення кінцевого обладнання до Мережі.

1.5.3. Оплати Абонентом абонентської плати за повний розрахунковий період передбачений обраним ним Тарифом.

1.6. IP-адреса та MAC-адреса Абонента є основою для його ідентифікації в мережі. IP-адреса видається Абоненту Постачальником, та може змінюватись без повідомлення Абонента за наявності технічної необхідності.

1.7. Сторони погодили, що мінімальною швидкістю передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету становить 10 Мбіт/с. Досягнення зазначеної швидкостей можливе за умови підтримки відповідних технічних параметрів кінцевим обладнанням Абонента.

1.8. Постачальник на свій розсуд має право залучати третіх осіб для виконання зобов'язань за Договором і виконання окремих видів робіт (надання окремих видів послуг).

1.9. У разі наявності технічної необхідності та/або відповідно до умов обраного Абонентом Тарифу, Постачальник надає в користування Абоненту власне кінцеве (термінальне) обладнання строком 1 (один) календарний рік, який обчислюється з дати підключення цього обладнання до мережі Постачальника, та протягом цього строку здійснює його сервісне обслуговування. Після спливу зазначеного строку, Абонент набуває право власності на зазначене кінцеве (термінальне) обладнання та самостійно, за власний рахунок, забезпечує його використання для отримання Послуги.

## **2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ**

2.1. До укладення Договору, Абонент самостійно знайомиться з інформацією про Послуги та їх вартість, умовами Договору, умовами обслуговування та технічної підтримки, про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання, а також іншою інформацією, яку, відповідно до п. 16-17, 19, 24 Правил, Постачальник оприлюднює на вебсайті <https://eurolink.ua/>.

2.2. Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору наступним чином, виконуючи одну або декілька дій:

- шляхом оплати Послуг Постачальника;
- шляхом продовження користування Послугами Постачальника;
- шляхом акцептування Договору у Особистому кабінеті (що може підтверджуватися натисканням необхідних гіперпосилань);
- 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.

2.3. Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з умовами цього Договору.

2.4. Договір вважається укладеним, якщо Абонент висловив свою безсумнівну та добровільну згоду на його укладення.

## **3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

3.1. Умови надання Послуг:

3.1.1. Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Постачальником таких Послуг і наявність у Постачальника технічної можливості надання Абоненту Послуг.

3.1.2. Укладення Абонентом з Постачальником цього Договору.

3.1.3. Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.

3.1.4. Оплата Абонентом Послуг Постачальника.

3.1.5. Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.

3.2. Постачальник надає Абоненту динамічну IP-адресу, яка є Мережевим ідентифікатором Кінцевого обладнання Абонента в мережі Постачальника.

3.3. У разі технічної необхідності Постачальник має право змінити протягом 1 (одного) робочого дня Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Абонента шляхом надання Абоненту нових Мережевих ідентифікаторів, за умови належного повідомлення Абонента про таку зміну.

3.4. Постачальник розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Постачальника, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.

3.5. Постачальник надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.

3.6. Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.

3.7. Постачальник здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.

3.8. Технічні характеристики Послуг відповідають замовленим Абонентом параметрам Послуг.

3.9. Умови, порядок та строки припинення надання Послуг (окремих їх видів) та відновлення їх надання, зокрема:

3.9.1. Абонент зобов'язан повернути Постачальнику належне йому кінцеве (термінальне) обладнання, яке Абонент отримав в користування від Постачальника згідно п.1.9 Договору, у випадку, якщо Абонент отримував Послуги строком менш ніж 1 (один) календарний рік з дати підключення вказаного обладнання до мережі Постачальника.

3.9.2. Постачальник має право тимчасово припинити надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 1,00 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги (баланс на рахунку менший чи дорівнює 0,01 грн.) станом на 01 число Розрахункового періоду. Надання Послуг відновлюється Постачальником після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення надання Послуг.

3.9.3. Постачальник має право припинити, у встановленому законодавством порядку, надання Послуг у разі, якщо протягом 10 (десяти) днів після відправлення Абоненту повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату.

3.9.4. Постачальник має право припинити надання Послуг Абоненту на час запланованого профілактичного обслуговування мережі (профілактичних, ремонтних чи інших робіт) попередньо сповістивши про це Абонента шляхом Повідомлення абонента відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця. Перерва в наданні Послуг понад встановлений строк компенсується Постачальником шляхом продовження надання Послуг у наступному Розрахунковому періоді на такий строк.

3.9.5. Постачальник має право припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання, в т.ч. й для надання Послуг третім особам, а також виявлення фактів несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів Постачальника.

3.10. Порядок і строки інформування Постачальником Абонента:

3.10.1 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.

3.10.2. 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.

3.10.3. Постачальник інформує Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом Повідомлення 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.

3.10.4. 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.

3.11. В приміщенні Абонента монтажно-кабельні роботи по Підключенню кінцевого обладнання проводяться працівниками Постачальника у попередньо визначений день.

3.12. Відповідно до умов Договору Постачальник забезпечує Абоненту швидкість передачі даних, відповідно до показників, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра для універсальної електронної комунікаційної послуги.

3.13. У разі припинення надання Послуг із застосуванням кінцевого (термінального) обладнання, наданого в користування Абоненту Постачальником на час дії Договору, питання щодо повернення Абонентом такого обладнання вирішується відповідно до умов Договору з дотриманням вимог законодавства.

3.14. Для безперебійного отримання Послуг Абонент зобов'язаний забезпечити безперебійне електропостачання до кінцевого обладнання, з метою недопущення його пошкодження внаслідок можливих перепадів напруги.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **4.1. Постачальник має право на:**

4.1.1. Проведення господарської діяльності з надання Послуг у порядку, визначеному законодавством у сфері електронних комунікацій.

4.1.2. Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства або часткове припинення діяльності з надання Послуг, або певного їх виду, або на певній території відповідно до Закону.

4.1.3. Не підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому

законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

4.1.4. Тимчасове припинення у встановленому порядку надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 1,00 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги (баланс на рахунку менший чи дорівнює 0,01грн) станом на 01 число Розрахункового періоду, або припинити надання Послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений відповідно до законодавства строк після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати.

4.1.5. Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері електронних комунікацій.

4.1.6. Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт електронних комунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом Повідомлення абонента, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.

4.1.7. Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Постачальника, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження. У випадку непогодження Абонента з новими Тарифами він має право достроково припинити дію Договору, письмово попередивши про це Постачальника не пізніше ніж за п'ять днів до введення нових Тарифів. У випадку неотримання Постачальником у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від Абонента Тарифи вважаються прийнятими Абонентом. Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною Тарифів, в інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені статтею 7 цього Договору. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем розміщення повідомлення на Сайті Постачальника.

4.1.8. У випадку виявлення Постачальником нетипового навантаження на електронну комунікаційну мережу Постачальника (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Постачальник має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.

4.1.9. Тимчасово припинити надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:

(а) несплати або несвоєчасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг та/або припинити надання

Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;

(б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;

(в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Постачальника;

(г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;

(д) проведення Постачальником ремонтних чи профілактичних робіт;

(е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму.

(є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання.

(ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства. Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення.

4.1.10. У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Постачальника, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет, email або іншим цифровим засобом зв'язку.

4.1.11. У разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, стихійного лиха тощо до ліквідації їх наслідків: встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові

обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання Послуг; скорочувати перелік Послуг чи знижувати до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби та інформувати про це Абонента; у випадках, передбачених п.п. 1 п. 10, п. 49 Правил невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати Абонента (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні Послуг, підстави застосування, а також про можливе зниження якості Послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

4.1.12. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.

#### **4.2. Постачальник зобов'язаний:**

4.2.1. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно інформувати Абонентів про умови Договору відповідно до Правил, зокрема пунктів 16 – 20, 24 цих Правил, шляхом розміщення такої інформації на веб-сайті <https://eurolink.ua/>.

4.2.2. Надавати Абонентам безоплатні консультації з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційної служби Постачальника за тел. 093-170-21-91.

4.2.3. Надавати Абонентам вичерпну інформацію про Тарифи на Послуги, оприлюднювати Тарифи на Послуги не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх зміни.

4.2.4. Надавати Послуги за визначеними рівнями показників якості Послуг відповідно до Договору та нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Забезпечити Абоненту швидкість передавання даних з/до Інтернету в межах власної мережі Постачальника, визначену Договором.

4.2.5. Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до Електронної комунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).

4.2.6. Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення їх Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством у сфері електронних комунікацій.

4.2.7. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

4.2.8. Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.

4.2.9. Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.

4.2.10. Направляти своїх працівників або третіх осіб за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт.

4.2.11. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.

4.2.12. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій з додержанням вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

4.2.13. Постачальник зобов'язаний усунути пошкодження власної Електронної комунікаційної мережі протягом доби (24 годин) з моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження Електронної комунікаційної мережі.

4.2.14. У разі виявлення факту порушення Абонентом вимог, визначених відповідними пунктами Правил, складати акт про порушення правил надання і отримання послуг в порядку, встановленому Правилами.

4.2.15. Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

#### **4.3. Абонент має право на:**

4.3.1. Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Постачальника не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до такого розірвання.

- 4.3.2. Несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) електронних комунікаційних мереж, що призвело до припинення надання Послуг, у разі порушення Постачальником контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини Абонента.
- 4.3.3. Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.
- 4.3.4. Безоплатне отримання вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання Послуг, про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання, щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги, отримання безоплатних консультацій з питань замовлення, отримання та припинення отримання Послуг.
- 4.3.5. Отримання від Постачальника відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.
- 4.3.6. Обмеження Постачальником доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Постачальника у встановленому порядку.
- 4.3.7. Самостійну зміну Тарифного плану надання Послуг. Ця функція знаходиться в Особистому кабінеті Абонента на Сайті Постачальника.
- 4.3.7. Самостійну зміну Тарифного плану надання Послуг. Ця функція знаходиться в Особистому кабінеті Абонента на Сайті Постачальника.
- 4.3.8. Повернення Постачальником невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, замовлених за цим Договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством.
- 4.3.9. Відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Постачальником обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.
- 4.3.10. Відмову від Послуг у порядку, встановленому цим Договором.
- 4.3.11. Переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.
- 4.3.12. Обслуговування державною мовою або іншою пропонованою Постачальником мовою за вибором кінцевого користувача відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».
- 4.3.13. Оскарження неправомірних дій Постачальника шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів, позасудовий розгляд спорів регуляторним органом.
- 4.3.14. Реалізацію інших прав відповідно до законодавства у сфері електронних комунікацій.

#### **4.4. Абонент зобов'язаний:**

- 4.4.1. Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.
- 4.4.2. Повідомляти у місячний строк Постачальника про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі.
- 4.4.3. Використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій, та не здійснювати підключення кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність.
- 4.4.4. Не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим Абонентам.
- 4.4.5. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.
- 4.4.6. Утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.
- 4.4.7. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Постачальника про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 4.4.8. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, зазначених в статті 9 цього Договору.
- 4.4.9. Звернутися до Постачальника із заявою про тимчасове призупинення надання Послуг 1(один) раз на рік.

- 4.4.10. Забезпечити уповноваженим представникам Постачальника вільний доступ до Електронної комунікаційної мережі та абонентському відгалуженню з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування після надання представниками Постачальника відповідного посвідчення.
- 4.4.11. Надавати доступ до приміщень Абонента у разі необхідності здійснення підключення обладнання та усунення аварій за поданою Абонентом заявою.
- 4.4.12. Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Постачальника або на функціонування мережевого обладнання Постачальника.
- 4.4.13. Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпечності інформації, яка передається через Інтернет.
- 4.4.14. Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Постачальника.
- 4.4.15. Своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власного комп'ютера.
- 4.4.16. Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають роботі інших абонентів та Послуг або нормальному функціонуванню обладнання Постачальника.
- 4.4.17. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням.
- 4.4.18. Утримувати частину абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого (термінального) обладнання абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве (термінальне) обладнання у справному стані.
- 4.4.19. Виконувати інші обов'язки відповідно до Закону, Правил, інших актів у сфері електронних комунікацій та цього Договору.

## **5. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 5.1. Вартість Послуг Постачальника визначається згідно Тарифів, опублікованих на веб-сайті Постачальника. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Постачальником самостійно.
- 5.2. Постачальник має право формувати Тарифи, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифи та різні умови отримання Послуг.
- 5.3. Послуги надаються Постачальником за умови їх повної попередньої оплати Абонентом (100% авансового платежу) на перше число поточного місяця, в сумі, яка передбачена обраним ним Тарифом, в національній валюті України.
- 5.4. Першого числа кожного місяця з особового рахунку Абонента списується сума згідно обраного ним Тарифу, а також сума за додаткові отримані ним послуги, незалежно від того, чи фактично реалізував Абонент своє право на користування Послугою. У випадку закінчення суми на особовому рахунку Абонента (негативному балансі), надання Послуги припиняється.
- 5.5. Сторони погодили, що з метою своєчасного зарахування коштів за Послуги, Абонент здійснює оплату Послуг згідно зазначених на сайті Постачальника засобів оплати (за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем тощо).
- 5.6. У випадку виникнення спірних питань щодо зарахування коштів за Послуги, Абонент зобов'язаний на першу вимогу Постачальника надати йому для ознайомлення оригінал підтверджуючого платіжного документу.
- 5.7. Сторони погодили, що платіж Абонента за отримані послуги за даним Договором, розподіляється між Постачальником та Власником Мережі за окремою угодою між ними. Для автоматизації взаєморозрахунків між Власником мережі та Постачальником, платіж від Абонента може бути виконаний платіжними Інтернет-системами з розділенням на два платежі на користь Постачальника та Власника мережі.
- 5.8. Авансові платежі, що надійшли від Абонента, витрачаються на покриття щомісячних витрат згідно обраного Абонентом Тарифного плану.
- 5.9. Невикористання Послуг Абонентом не може бути підставою для їх несплати.

5.10. Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплатеної Послуги за Договором, Постачальник, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Постачальником поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Постачальник повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.

5.11. За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.

5.12. Порядок повернення Абоненту коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та Правилами.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. За невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, встановлених цим Договором, Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та вимог, встановлених домовленостями Сторін у цьому Договорі.

6.2. Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагоджування необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні несе Абонент.

6.3. Постачальник відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Постачальником обов'язків за Договором, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Постачальника. Відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Постачальником умов Договору вирішується в судовому порядку.

6.4. Постачальник не несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

- використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Постачальника, або порушення вимог інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
- несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- аварійного відключення електронного комунікаційного обладнання Постачальника від мережі електроживлення, яка знаходиться у зоні відповідальності третьої сторони (Постачальник послуг електроенергії, ЖЕК, ОСББ тощо) через аварію, віялові відключення електроенергії тощо.
- настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), передбачених п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;
- вини Абонента встановленої Договором та законодавством.

6.5. 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.

6.6. 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 юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

6.7. Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.

6.8. 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.

## **7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ**

7.1. Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Постачальника.

7.2. Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє протягом 365 календарних днів.

7.3. 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.

7.4. Постачальник може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Постачальника за 10 (десять) календарних днів до введення в дію таких змін.

7.5. Якщо Абонент не згоден з внесеними Постачальником змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Постачальника. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного строку з моменту оприлюднення на веб-сайті Постачальника інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.

7.6. Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Постачальником, письмово повідомивши Постачальника не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

7.7. Постачальник може в односторонньому порядку розірвати цей Договір у наступних випадках:

- непогашення заборгованості Абонентом з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні, надісланому Абоненту Постачальником;

- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг Абонентом вимог підпунктів 3-6 пункту 70 Правил;;

- розсилання Абонентом спаму після застосування до такого Абонента скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом такого розсилання ним спаму за умови попередження його в електронній формі не менш як за десять робочих днів до дати розірвання Договору;

- порушення Абонентом умов Договору за умови попередження Абонента не менш як за десять робочих днів до дати розірвання Договору, якщо Абонент не усуне порушення у визначений в цьому пункті строк. Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії Абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі Постачальника або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших Абонентів;

- у разі якщо Абонент після тимчасового припинення надання Послуг в порядку встановленому пунктом 3.9.1. цього Договору, не поповнив свій Особовий рахунок. В такому випадку. Постачальник надсилає Абоненту повідомлення про розірвання Договору за 10 (десять) робочих днів до дати його розірвання.

7.8. Постачальник може в односторонньому порядку розірвати цей договір у разі не сплати послуг Абонентом протягом 1 (одного) місяця.

7.9. У випадку розірвання цього Договору Абоненту повертається у порядку, передбаченому цим Договором та Правилами, залишок невикористаних коштів, крім випадків зазначених у цьому Договорі.

7.10. Цей Договір достроково припиняє дію у разі виключення Постачальника з реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг у порядку, передбаченому законодавством. У випадку припинення здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій Постачальник не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору повідомляє Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на веб-сайті Постачальника.

## **8. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

8.1. Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.

8.2. Укладенням цього Договору Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері електронних комунікацій, зокрема, Законом України «Про

електронні комунікації», Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою КМУ від 25 червня 2025 року № 761.

8.3. Визнання недійсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку Договір продовжує діяти без урахування недійсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.

8.4. Сторони погодили, що Постачальник не здійснює збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), персональних даних Абонентів, зокрема, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем відповідно до положень Закону України «Про захист персональних даних».

8.5. У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

## **9. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) АБОНЕНТА З ПРИВОДУ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

9.1. Абонент має право подати до Постачальника звернення (скаргу) з приводу надання/отримання Послуг: письмово шляхом направлення на поштову чи електронну адресу Постачальника, або зателефонувавши за тел. 093-170-21-91. Звернення (скарга) Абонента повинно/а містити інформацію, зазначену у п. 124 Правил.

9.2. Отримані від Абонента звернення (скарги) розглядаються Постачальником в порядку, передбаченому Законом, Правилами та Законом України «Про звернення громадян» та, за результатом розгляду, надається письмова чи усна відповідь у встановлені законодавством строки.

9.3. Щодо збоїв у роботі Послуги Абонент може повідомляти за номером телефону 093-170-21-91 чи на електронну адресу [support@eurolink.ua](mailto:support@eurolink.ua). Звернення Абонента про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій Постачальника приймаються цілодобово та обробляються з 08:00 до 21:00 кожен день.

9.4. Розгляд питань щодо захисту законних інтересів Абонента, в т.ч. позасудове вирішення спорів, здійснює Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, офіційний веб-сайт <https://nkek.gov.ua/>. Процедури позасудового вирішення спорів за зверненням споживачів послуг врегульовано Порядком подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим постановою НКЕК від 10.04.2024 № 183, зареєстрованою в Мінюсті 29.05.2024 за № 788/42133, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0788-24#Text>

9.5. Абоненти під час отримання Послуг мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення до суду чи інших органів державної влади відповідно до їх компетенції.

## **10. РЕКВІЗИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА**

### **Товариство з обмеженою відповідальністю "ЄВРОЛІНК ТЕЛЕКОМ"**

Поштова адреса: 61145, Харківська обл., місто Харків вулиця Клочківська 111 "А", офіс 19.

Юридична адреса: 61145, Харківська обл., місто Харків вулиця Клочківська 111 "А", офіс 19.

Адреса веб-сайту Постачальника: <https://my.eurolink.ua>.

Контактні телефони: 093-170-21-91, 097-170-21-91, 099-170-21-91.

E-mail: [support@eurolink.ua](mailto:support@eurolink.ua).

Код ЄДРПОУ: 45567703.

Включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №4820.

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)**  
**на укладення Договору про надання послуги оренди цифрового порту**

редакція від 02.10.2025р.

Даний договір відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних та юридичних осіб (далі – Абонент), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Власника мережі, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання послуг оренди Цифрового порту (надалі за текстом – Договір), відповідно до Закону України Про електронні комунікації (далі – Закон), Закону України Про захист прав споживачів, Цивільного та Господарського кодексів України, Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (далі – Правила). В Договорі Власник та Абонент, також іменуються разом, як Сторони, а кожний окремо також – як Сторона. Договір вважається укладеним при наданні згоди Абонентом шляхом акцепту (прийняття) всіх його істотних умов без підписання письмового примірника.

**1. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ.**

**1.1. Абонент** – це фізична особа чи юридична особа, кінцевий користувач, який отримує послугу оренди цифрового порту, що надається Власником Мережі на умовах цього Договору та/або на умовах Публічного Договору про надання електронних комунікаційних послуг, укладеного з Постачальником електронних комунікаційних послуг (далі за текстом – Публічний договір Постачальника).

**1.2. Абонентська лінія** – абонентська лінія електронної комунікаційної мережі – складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання Абонента з Мережею Власника.

**1.3. Абонентська плата** – авансовий, фіксований платіж, який передбачений Публічним договором Постачальника.

**1.4. Акцепт умов Договору (Акцепт)** – повна й безумовна згода Абонента прийняти всі умови, викладені в зазначеному Договорі, шляхом вчинення ним дій (перелік яких не є виключним), які засвідчують його бажання отримати Послуги: оплати послуг, підключення кінцевого обладнання Абонента до Цифрового порту та/або Мережі, ремонт обладнання тощо. З моменту здійснення оплати послуги та/або підключення до Мережі, Абонент автоматично та беззастережно приймає умови даного Договору.

**1.5. Відключення кінцевого обладнання** - від'єднання кінцевого обладнання Абонента від електронної комунікаційної мережі.

**1.6. Власник Мережі** (далі за текстом – Власник) – фізична особа-підприємець, яка надає Абоненту в користування цифровий порт та якому належить електронна комунікаційна мережа, що використовується Постачальником електронних комунікаційних послуг для надання Абоненту послуг за Публічним договором Постачальника.

**1.7. Електронна комунікаційна мережа** (далі за текстом – Мережа) – це комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання, обробки інформаційного сигналу, що належить Власнику на праві власності та використовується Постачальником в господарській діяльності.

**1.8. Інтернет** – глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

**1.9. Згода Абонента** - волевиявлення, виражене кінцевим користувачем у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій та можуть бути зафіксовані обладнанням Постачальника (голосове, текстове повідомлення тощо).

**1.10. Кінцеве (термінальне) обладнання** – обладнання Абонента, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до цифрового порту та послуги доступу до мережі Інтернет;

**1.11. Послуга доступу до мережі Інтернет** – електронна комунікаційна послуга, яка надається Абоненту Постачальником на підставі Публічного договору Постачальника.

1.12. **Постачальник електронних комунікаційних послуг або Постачальник** – суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати Абоненту електронні комунікаційні послуги, зокрема послугу доступу до мережі Інтернет з використанням електронної комунікаційної мережі, що належить Власнику. Публічний договір Постачальника опубліковано на офіційному веб-сайті Постачальника <https://my.eurolink.ua>.

1.13. **Повідомлення Абонента** - повідомлення, що надсилається Абонентові від Постачальника у будь-якій формі (зокрема, шляхом смс повідомлень). Інформування Абонента Постачальником може здійснюється шляхом розміщення відповідного повідомлення на веб сайті Постачальника та/або шляхом надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента, розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації та іншими доступними для Сторін засобами комунікацій.

1.14. **Тариф** - сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Постачальником, щодо вартості, умов та обсягу надання Послуг за Публічним Договором Постачальника. Пропозиції можуть бути публічними та індивідуальними.

1.15. **Цифровий порт електронної комунікаційної мережі** (далі за текстом – Цифровий порт) – це порт мережевого інтерфейсу, вбудованого в материнську плату мережевого комутатора (елемента електронної комутаційної мережі), який призначений для забезпечення взаємодії з іншими пристроями в електронній комунікаційній мережі Власника, зокрема, для підключення кінцевого (термінального) обладнання Абонента.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.**

2.1. Власник надає Абоненту Послуги з надання в оренду цифрового порту електронної комунікаційної мережі, підключення до цифрового порту кінцевого (термінального) обладнання Абонента, ремонту кінцевого (термінальне) обладнання (далі за текстом – Послуги), а Абонент зобов'язується прийняти та оплатити Послуги відповідно до умов цього Договору.

2.2. Власник гарантує, що цифровий порт знаходиться в його законному володінні.

2.3. Власник надає Послуги за умови:

2.3.1. Наявності технічної можливості для надання Абоненту Послуг у визначеному місці. Під технічною можливістю розуміється наявність Мережі у визначеному Абонентом місці і використання для доступу до послуг належного кінцевого обладнання Абонента;

2.3.2. Оплати Абонентом плати за послуги (роботи) з підключення кінцевого (термінального) обладнання до Мережі відповідно до умов Публічного Договору Постачальника;

2.3.3. Оплати Абонентом абонентської плати за Публічним Договором Постачальника згідно з обраним Абонентом Тарифом.

2.4. Власник забезпечує підключення кінцевого (термінального) обладнання Абонента до Цифрового порту (прокладання кабелів, підключення кінцевого обладнання до електронної комунікаційної мережі Постачальника, забезпечення кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Постачальника або кінцевого обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

2.5. Підключення кінцевого (термінального) обладнання Абонента до Цифрового порту здійснюється у погоджений з Абонентом день і час, за його безпосередньої присутності, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.

2.6. Власник надає послуги з надання в користування Абоненту Цифрового порту 24 години на добу, 7 (сім) днів на тиждень протягом дії Договору.

2.7. Власник не надає Абоненту будь-які електронні комунікаційні послуги, зокрема послугу з доступу до Мережі інтернет.

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

### 3.1. Власник має право:

3.1.1. На визначення порядку та умов підключення Абонента до Цифрового порту, оплати і форми розрахунків за Послуги;

3.1.2. Призупиняти, обмежувати, припиняти надання Послуг та відключати кінцеве (термінальне) обладнання Абонента від Цифрового порту у випадках, передбачених Договором та/або законодавством;

3.1.3. Не підключати та/або відключити підключене до Цифрового порту кінцеве (термінальне) обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

3.1.4. Припинити Договір з Абонентом у випадках та порядку, визначеному Договором та/або законодавством;

3.1.5. Призупинити надання послуг при проведенні планових ремонтних чи інших запланованих робіт на Мережі з попереднім повідомленням Абонента;

3.1.6. Призупинити надання послуг або змінити порядок і умови їх надання без повідомлення Абонента у випадках виникнення обставин, що не залежать від Власника та/або Постачальника (аварійні ситуації та інші форс-мажорні обставини) ;

3.1.7. Припинити надання послуг з повідомленням Абонента в разі припинення або неможливості здійснення господарської діяльності Власника та/або Постачальника з підстав, визначених діючим законодавством.

### 3.2. Власник зобов'язаний:

3.2.1. Передати Цифровий порт в користування Абоненту з моменту акцептування ним цього Договору;

3.2.2. Забезпечити підключення до Цифрового порту кінцевого (термінального) обладнання Абонента;

3.2.3. Забезпечити усунення недоліків та/або ремонт кінцевого (термінального) обладнання Абонента;

3.2.4. Розглядати скарги та заяви Абонента в терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати його про результати розгляду.

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

### 4.1. Абонент має право:

4.1.1. Звертатися до Власника (або уповноважених ним осіб) у випадку несправності Цифрового Порту;

4.1.2. Отримувати інформацію щодо правильного підключення та використання Цифрового порту;

4.1.3. На державний захист своїх прав;

4.1.4. На вільний доступ до Послуг та безпеку Послуг;

4.1.5. На безоплатне отримання вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;

4.1.6. На відмову від оплати Послуг, які він не замовляв;

4.1.7. На відмову від Послуг в порядку, встановленому Договором;

4.1.8. Оскаржити неправомірні дії Власника шляхом звернення до суду та/або уповноважених державних органів;

4.1.9. На захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством України;

4.1.10. Достроково розірвати цей Договір у порядку, визначеному Договором.

### 4.2. Абонент зобов'язаний:

4.2.1. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації Цифрового порту, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг Власником та/або Постачальника іншим Абонентам;

4.2.1. Своєчасно оплачувати за послуги (роботи) з підключення кінцевого обладнання Абонента до Цифрового порту (якщо такі виконуються) згідно з умовами, передбаченими Публічним договором Постачальника;

4.2.2. При замовленні та отриманні Послуг використовувати лише сертифіковане кінцеве обладнання, користуватися таким обладнанням у відповідності до інструкції з експлуатації до нього;

4.2.3. Не виконувати модернізацію та/або програмування кінцевого (термінального) обладнання, що може будь-яким чином вплинути на надання Послуг або на функціонування Цифрового порту;

4.2.4. Не допускати використання Цифрового порту, кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських ліній на комерційній основі для надання електронних комунікаційних послуг третім

особам та дотримуватися інших обмежень у користуванні Послугами, що передбачені Договором та законодавством;

4.2.5. Утримувати у справному стані абонентські лінії у межах території, що належить Абоненту (приватний житловий будинок, присадибна ділянка, квартира, офісне приміщення тощо);

4.2.6. Дотримуватися інструкції з використання кінцевого (термінального) обладнання та слідкувати за його схоронністю, правильністю та коректністю замовлень Послуг відповідно до умов Публічного Договору Постачальника;

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

## **5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ.**

5.1. Договір діє безстроково, до моменту його розірвання Сторонами.

5.2. Договір припиняє свою дію:

5.2.1. з ініціативи Власника або Абонента;

5.2.2. у випадку розірвання Абонентом Публічного договору Постачальника.

5.3. Датою укладення даного Договору є дата оплати Абонентом Послуги, що передбачена Публічним договором Постачальника відповідно до обраного Тарифу.

5.4. Зміни в цей Договір вносяться Власником шляхом їх публічного оприлюднення через засоби повідомлення Постачальника згідно умов Договору.

5.5. Власник має право вносити зміни до Договору, а також відмовитися від Договору в односторонньому порядку шляхом повідомлення Абонента, не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дня вступу в силу таких змін або припинення Договору. Оплата Абонентом абонентської плати за Публічним договором, укладеним з Постачальником, після опублікування змін та доповнень до даного Договору, є фактичним підтвердженням (акцептом) Абонентом внесених Власником змін та доповнень до Договору.

5.6. Власник має право відмовитися від Договору в односторонньому порядку у зв'язку з порушенням Абонентом своїх обов'язків, та/або встановлених Договором обмежень при користуванні Послугами, та/або норм діючого законодавства.

## **6. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.**

6.1. Сторони погодили, що вартість Послуги Власника за даним Договором, включена у вартість відповідної Послуги (Послуг), яку Абонент отримує на підставі Публічного Договору Постачальника, відповідно до обраного Тарифу, що опубліковані на веб-сайті Постачальника.

6.2. Послуга надається Власником за умови повної попередньої оплати Абонентом (100% авансового платежу) послуги Постачальника за Публічним Договором Постачальника на перше число поточного місяця, в сумі, яка передбачена обраним Абонентом Тарифом, в національній валюті України.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.**

7.1. За неналежне виконання або невиконання Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

7.2. У разі, якщо Власник не може забезпечити підключення кінцевого обладнання Абонента до Цифрового порту внаслідок дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися ці роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання Послуг або умовам використання обладнання, що встановлюється Постачальника (вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації, тощо) Власник має право відмовитися від забезпечення надання Послуг.

7.3. Власник не несе відповідальності перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:

7.3.1. використання Абонентом кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з Мережею та/або Цифровим портом, або порушення вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання;

7.3.2. несанкціонованого втручання у роботу електронних комунікаційних мереж, пошкодження Мережі або абонентської проводки, викрадення або пошкодження зловмисниками телекомунікаційного обладнання;

7.3.3. вини Абонента в інших випадках, встановлених законом.

7.4. Власник не несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм будь-яких втрат або збитків Абонентом, внаслідок використання Абонентом послуг Власника та/або Постачальника чи неможливості їх використання. Абонент несе відповідальність перед третіми особами у разі виникнення у таких осіб претензій або позовних вимог, пов'язаних із нанесенням їм шкоди Абонентом, здійсненої за допомогою використання Абонентом послуг Власника та/або Постачальника.

7.5. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору.

7.6. Жодна із сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо це спричинено невідворотними діями за 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 юридично засвідчені. Протягом цього часу сторони не мають взаємних претензій і кожна зі сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.

## **8. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ.**

8.1. Надання Послуг може бути припинене Власником у наступних випадках:

8.1.1. у разі виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження Мережі, капітальних, профілактичних, ремонтних, планових або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг. Надання Послуг у такому випадку обмежується або тимчасово припиняється на період проведення відповідних робіт;

8.1.2. при відсутності технічної можливості продовження надання Послуги, зокрема, внаслідок випадку, непереборної сили або істотної зміни обставин. У таких випадках надання Послуги обмежується або призупиняється до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуги;

8.1.3. у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством або Договором. У таких випадках надання Послуги може обмежуватися або призупинятися до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуги.

8.1.4. з інших підстав, передбачених у Договорі, Публічному Договорі Постачальника або діючому законодавстві.

## **9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ.**

9.1. Абонент має право подавати до Власника звернення (пропозиції, заяви, скарги) з приводу надання Послуг. Звернення може бути подано в будь-якій формі, яка не суперечить діючому законодавству України.

9.2. Власник зобов'язаний розглянути звернення в терміни, передбачені чинним законодавством України та надати Абоненту повідомлення про результати їх розгляду у тій формі, в якій звернення було подано Абонентом.

9.3. Спори, що можуть виникнути між Сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання Договору і які Сторони не змогли врегулювати шляхом переговорів, вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

## **10. ІНШІ УМОВИ.**

10.1. Сторони погодили, що Власник не здійснює збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), персональних даних Абонента, зокрема, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем відповідно до положень Закону України Про захист персональних даних.

10.2. Можлива недійсність будь-якого з положень цього Договору не впливає на дійсність всіх інших положень, а також всього Договору.

10.3. У момент укладення цього Договору Сторони засвідчують що:

- кожна з них, при укладенні Договору розуміє значення своїх дій і може керувати ними;
- кожна з них розуміє природу цього Договору та свої права та обов'язки за ним;
- володіє мовою, на якій укладено цей Договір;
- укладення цього Договору відповідає волі кожної зі Сторін.

#### **11. РЕКВІЗИТИ ВЛАСНИКА.**

*Реквізити Власника, який надає Послуги за Договором, доступні після звернення Абонента за контактами на веб-сайті Постачальника <https://eurolink.ua/>.*