ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

м. Рівне

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. Постачальник — Товариство з обмеженою відповідальністю «РІНЕТ» , що надає електронні комунікаційні послуги. Постачальник включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг.

1.2. Абонент — фізична особа, яка уклала з Постачальником Договір.

1.3. Послуга — електронна комунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет, та/або інші електронні комунікаційні послуги.

1.4. Особистий кабінет — веб-сторінка, що знаходиться за веб-адресою https://stat.rinet.rv.ua , яка містить інформацію про об’єм отриманих абонентом послуг та про стан Особового рахунку. З даної сторінки Абонент може керувати Послугами.

1.5. Особовий рахунок — ідентифікатор Абонента в автоматизованій системі розрахунків Постачальника.

1.6. Тарифний план — оприлюднені умови надання Послуги, зокрема її вартість, розрахунковий період, характеристики швидкості та інші параметри.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Цей Договір укладено відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 25.06.2025 № 761, та інших чинних актів законодавства.

2.2. Договір є публічним; його чинна редакція та умови Тарифних планів розміщуються на веб-сайті: https://rinet.rv.ua.

2.3. Послуги надаються Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Постачальником шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватись умов Договору. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, є початок фактичного користування Абонентом послугами Постачальника.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. Постачальник надає Абоненту замовлену Послугу, а Абонент сплачує її відповідно до обраного Тарифного плану.

3.2. Місце надання Послуги — адреса підключення, погоджена з Абонентом.

3.3. Вартість підключення, додаткових послуг, обладнання та ремонтних робіт повідомляється й погоджується до замовлення. Незамовлені платні послуги не надаються.

3.4. Послуга активується після виконання необхідних технічних робіт та погодження умов. Кінцеве обладнання Абонента має відповідати обов'язковим технічним вимогам.

3.5. Показники якості та мінімальна, середня й максимальна швидкості приймання і передавання даних зазначаються для відповідного Тарифного плану в оприлюдненій інформації, що є частиною договірних умов.

3.6. Підключення здійснюється за погодженням із власником або законним користувачем приміщення. Абонент забезпечує необхідний доступ до приміщення та погоджує прокладання кабелю у межах своїх повноважень.

3.7. Постачальник може передавати Абонентові у безоплатне тимчасове користування технічні засоби електронних комунікацій (обладнання), необхідні для отримання Послуг. Передане обладнання залишається власністю Постачальника.

4. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Постачальник зобов’язаний:

4.1.1. Надавати замовлені Абонентом Послуги цілодобово, відповідно до умов визначених цим Договором та вимог чинного законодавства України.

4.1.2. Приймати, реєструвати та розглядати повідомлення Абонента про пошкодження, відсутність або погіршення якості Послуги, у тому числі усні звернення, відповідно до встановленого законодавством порядку.

4.1.3. Усувати пошкодження мережі та обладнання у сфері відповідальності Постачальника в граничні строки, установлені законодавством.

4.1.4 Повідомляти Абонента про зміну або скасування чинного Тарифного плану не пізніше ніж за сім календарних днів до набрання відповідними змінами чинності, шляхом направлення персонального повідомлення через Особистий кабінет, SMS, електронну пошту або іншим способом, передбаченим Договором та законодавством України. У разі зміни тарифів Постачальник забезпечує Абоненту можливість вибору іншого доступного Тарифного плану та інформує про право припинити Договір у встановленому законодавством порядку.

4.2. Постачальник має право:

4.2.1. Встановлювати та змінювати вартість Послуги й умови Тарифних планів з дотриманням встановленого порядку повідомлення Абонента.

4.2.2. Виконувати планові профілактичні, ремонтні й аварійно-відновлювальні роботи з дотриманням вимог законодавства щодо повідомлення та перерв у наданні Послуги.

4.2.3. Тимчасово обмежувати, призупиняти або припиняти надання Послуг Абонентові у випадках, передбачених законодавством України та цим Договором, зокрема у разі несплати Послуг, порушення Абонентом умов Договору або виникнення загрози безпеці та цілісності електронної комунікаційної мережі, з дотриманням встановленого законодавством порядку.

4.2.4. Вживати необхідних технічних заходів для захисту власної електронної комунікаційної мережі, обладнання та інших користувачів від несанкціонованого втручання, шкідливого трафіку та інших загроз, у межах і порядку, передбачених законодавством України.

4.2.5. Вимагати повернення належного Постачальнику обладнання, переданого Абоненту в користування, відповідно до документів про його передачу та законодавства.

4.3. Абонент зобов’язаний:

4.3.1. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України зокрема Закону України «Про електронні комунікації».

4.3.2. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати замовлену Послугу відповідно до обраного Тарифного плану.

4.3.3. Використовувати сумісне кінцеве обладнання, дотримуватися технічних умов підключення, не втручатися самовільно в роботу мережі та обладнання Постачальника.

4.3.4. Не пошкоджувати мережу та обладнання Постачальника.

4.3.5. Не використовувати Послугу для протиправної діяльності, розсилання небажаних масових повідомлень, поширення шкідливого програмного забезпечення чи дій, що загрожують роботі мереж.

4.3.6. Не перепродавати Послугу третім особам на комерційній основі .

4.3.7. Забезпечити погодження підключення та прокладання кабелів із власником або законним користувачем приміщення у межах своїх повноважень.

4.3.8. Забезпечувати збереження та належну експлуатацію обладнання, переданого Постачальником у тимчасове користування. У разі припинення дії Договору Абонент зобов’язаний протягом трьох робочих днів повернути Постачальнику зазначене обладнання у справному стані з урахуванням нормального фізичного зносу. У разі втрати, пошкодження або неповернення обладнання Абонент зобов’язаний відшкодувати Постачальнику документально підтверджені збитки відповідно до законодавства України.

4.3.9. Повідомляти Постачальника про зміну контактних даних, необхідних для виконання Договору.

4.4. Абонент має право:

4.4.1. Отримувати замовлену Послугу належної якості та безоплатну інформацію про її характеристики, умови Тарифних планів, нарахування і платежі.

4.4.2. Обирати та змінювати Тарифний план із доступних відповідно до його умов, зокрема через Особистий кабінет, якщо така функція передбачена.

4.4.3. Повідомляти про несправності телефоном, електронною поштою чи іншими доступними каналами, подавати звернення і скарги та отримувати відповіді у встановленому законом порядку.

4.4.4. Вимагати усунення недоліків Послуги, передбаченого законодавством перерахунку плати, компенсації та відшкодування за наявності законних підстав.

4.4.5. Використовувати власне кінцеве обладнання, яке відповідає обов'язковим технічним вимогам та є сумісним із мережею Постачальника.

4.4.6. Розірвати Договір у порядку, визначеному законодавством та розділом 6 цього Договору, з проведенням остаточних розрахунків.

4.4.7. Звертатися за захистом своїх прав до Постачальника, регуляторного органу, інших уповноважених органів та суду відповідно до законодавства.

5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Послуга надається на умовах авансової оплати відповідно до обраного Абонентом Тарифного плану. Вартість Послуги, розрахунковий період та порядок списання коштів визначаються умовами Тарифного плану.

5.2. Абонент самостійно забезпечує своєчасне поповнення особового рахунку в розмірі, необхідному для оплати Послуги. Оплата здійснюється через банківські установи, платіжні сервіси, термінали та інші доступні способи, визначені Постачальником.

5.3. Нарахування та списання абонентної плати здійснюються відповідно до умов обраного Тарифного плану. Кошти, внесені Абонентом, обліковуються на його особовому рахунку та використовуються для оплати Послуги.

5.4. У разі недостатності коштів на особовому рахунку для оплати наступного розрахункового періоду надання Послуги може бути тимчасово обмежене або призупинене в порядку, передбаченому законодавством України та цим Договором. Після надходження необхідної суми на особовий рахунок надання Послуги відновлюється відповідно до встановленого порядку.

5.5. Інформація про стан особового рахунку, нарахування, списання коштів та чинний Тарифний план доступна Абоненту в Особистому кабінеті. У разі виявлення помилкових нарахувань Абонент має право звернутися до Постачальника для їх перевірки та виправлення.

5.6. Під час здійснення оплати Абонент повинен зазначати номер особового рахунку або інший визначений Постачальником платіжний ідентифікатор. У разі неможливості ідентифікації платежу його зарахування здійснюється після встановлення належності платежу на підставі звернення Абонента та підтвердних документів.

5.7. Зміна Тарифного плану здійснюється відповідно до умов цього Договору та може проводитися через Особистий кабінет за наявності відповідної технічної можливості. Умови застосування акційних пропозицій та знижок визначаються відповідними пропозиціями Постачальника.

6. СТРОК ДІЇ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

6.1. Договір укладається на невизначений строк, якщо інше прямо не погоджено Сторонами.

6.2. Абонент має право достроково розірвати Договір за письмовою вимогою, у тому числі в електронній формі, з попередженням Постачальника не пізніше ніж за сім календарних днів до бажаної дати припинення, відповідно до пункту 69 Правил № 761. Заява повинна давати змогу ідентифікувати Абонента.

6.3. Наявність залишку коштів чи заборгованості не позбавляє Абонента права припинити Договір; Сторони здійснюють остаточні розрахунки згідно із законом.

6.4. Постачальник має право ініціювати припинення Договору з підстав, передбачених законодавством, зокрема пунктом 117 Правил № 761, з дотриманням встановленого порядку повідомлення.

6.5. У разі припинення дії Договору Абонент зобов'язаний повернути Постачальнику обладнання, передане йому в тимчасове користування, протягом трьох робочих днів із дати припинення Договору. Повернення обладнання оформляється Актом приймання-передачі або іншим документом, що підтверджує факт повернення. Неповернення обладнання не припиняє обов'язку Абонента щодо його повернення або відшкодування завданих Постачальнику збитків відповідно до законодавства України.

6.6. Після припинення Договору Постачальник може здійснити демонтаж абонентської лінії.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. У випадку невиконання або неналежного виконання умов даного Договору, Сторони несуть відповідальність, визначену цим договором та (або) чинним законодавством України.

7.2. Постачальник відповідає за належне надання Послуг у межах власної електронної комунікаційної мережі та зобов'язань, визначених Договором.

7.3. Постачальник не несе відповідальності за порушення в роботі Послуг, спричинені обставинами, що перебувають поза сферою його контролю, зокрема:

7.3.1. несправністю, неправильним налаштуванням або неналежною роботою обладнання Абонента;

7.3.2. пошкодженням кабелю, роз'ємів чи іншого обладнання з вини Абонента або третіх осіб;

7.3.3. перебоями електроживлення обладнання Абонента;

7.3.4. несправностями мереж і технічних засобів третіх осіб, на які Постачальник не має можливості впливати;

7.3.5. роботою сторонніх інтернет-ресурсів, серверів, програмного забезпечення та онлайн-сервісів.

7.4. Абонент несе відповідальність за належну експлуатацію обладнання, що перебуває в його користуванні, збереження переданого йому обладнання Постачальника та недопущення пошкодження електронної комунікаційної мережі. У разі пошкодження обладнання, кабельних ліній або інших елементів мережі з вини Абонента чи осіб, яким він надав доступ до обладнання, питання відшкодування документально підтверджених збитків вирішується відповідно до законодавства України.

7.5. Несправності, спричинені ушкодженням Абонентом кабелю, роз'ємів, обладнання або порушенням правил його експлуатації, не вважаються порушенням зобов'язань Постачальника щодо якості Послуг. Діагностика та усунення таких несправностей можуть здійснюватися на платній основі за попереднім погодженням з Абонентом вартості відповідних робіт.

7.6. Відповідальність за пошкодження абонентської лінії визначається з урахуванням її належності, місця та причин пошкодження, а також вини відповідної Сторони. Сам факт припинення доступу до мережі Інтернет не є безумовним підтвердженням порушення зобов'язань Постачальником. Причини несправності встановлюються за результатами технічної перевірки.

7.7. Постачальник не несе відповідальності за зміст, доступність, достовірність і безпечність інформації, розміщеної на сторонніх ресурсах мережі Інтернет, а також за втрату даних, пошкодження програмного забезпечення або наслідки використання Абонентом сторонніх сервісів, якщо такі наслідки не спричинені порушенням зобов'язань Постачальником.

7.8. Постачальник не відповідає за зниження швидкості або якості з'єднання, спричинене використанням Абонентом власного маршрутизатора, бездротової мережі Wi-Fi, кінцевого обладнання, програмного забезпечення чи одночасним використанням каналу декількома пристроями, якщо при цьому параметри Послуги в контрольній точці мережі Постачальника відповідають умовам Договору та законодавству.

7.9. Проведення планових технічних робіт, аварійно-відновлювальних заходів та усунення пошкоджень мережі здійснюється відповідно до вимог законодавства України. Тимчасові перерви в наданні Послуг, пов'язані з такими роботами, не є підставою для покладення на Постачальника відповідальності, якщо ним дотримано встановленого законодавством порядку та виконано відповідні зобов'язання перед Абонентом.

7.10. Постачальник не несе відповідальності за прямі або непрямі збитки, упущену вигоду, втрату доходів, переривання господарської діяльності, втрату інформації та інші негативні наслідки, понесені Абонентом у результаті отримання Послуг або неможливості їх отримання. Це положення не обмежує відповідальності Постачальника у випадках, прямо передбачених законодавством України, та законних прав Абонента на відшкодування збитків.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), які виникли після укладення цього Договору, перебувають поза розумним контролем Сторін та яким Сторони не могли запобігти. До обставин непереборної сили належать, зокрема, землетрус, повінь, пожежа, гроза, страйк, воєнні дії, збройна агресія, введення воєнного або надзвичайного стану, терористичні акти, диверсії, масові заворушення, кібератаки на електронні комунікаційні мережі, аварії на об'єктах енергетичної або електронної комунікаційної інфраструктури, тривалі відключення електропостачання, пошкодження електронних комунікаційних мереж внаслідок бойових дій, рішення органів державної влади або органів місцевого самоврядування, що унеможливлюють виконання цього Договору, а також інші обставини, які відповідно до законодавства України визнаються форс-мажорними. Дія форс-мажорних обставин підтверджується у порядку, встановленому законодавством України.

Саме по собі виникнення зазначених обставин не є безумовною підставою для звільнення Сторони від відповідальності. Звільнення від відповідальності застосовується за умови наявності причинно-наслідкового зв’язку між відповідною обставиною непереборної сили та неможливістю виконання конкретного зобов’язання за Договором.

8.2. Сторона повідомляє іншу сторону про такі обставини щойно це стане можливим. Наявність форс-мажору підтверджується у встановленому законом порядку.

9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Усі спори, що виникають у зв’язку з виконанням цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

9.2. У випадку неможливості дійти згоди шляхом переговорів, спір між сторонами вирішується в судовому порядку, встановленого чинним законодавством України.

10. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

10.1. Постачальник обробляє необхідні персональні дані Абонента для укладення й виконання Договору, надання Послуги, розрахунків, підтримки та виконання вимог закону на підставах, передбачених Законом України «Про захист персональних даних».

10.2. Дані передаються третім особам лише за законних підстав. Постачальник забезпечує їх захист та надає Абоненту передбачену законом інформацію про обробку даних.

10.3. Рекламні повідомлення, для яких потрібна згода, надсилаються лише за наявності такої згоди з можливістю відмови. Службові повідомлення щодо Договору надсилаються в установленому порядку.

11. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

11.1. У всьому, що не врегульовано Договором, застосовується чинне законодавство України.

11.2. Актуальна редакція Договору та умови Тарифних планів розміщуються на https://rinet.rv.ua.

12. РЕКВІЗИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА

ТОВ «РІНЕТ»

Юр. адреса: 33027,м.Рівне вул Д.Галицького 19/309
Поштова адреса: 33027,м.Рівне вул Д.Галицького 19/309
р/р: UA353052990000026009040701341
в АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
МФО: 305299
ЄДРПОУ: 37131015
ІПН: 371310117161
телефон: +38 (096) 150-85-01, +38 (073) 150-85-01
e-mail: info@rinet.rv.ua