

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання електронних комунікаційних послуг (доступу до мережі Інтернет)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор ТОВ «БЕСТ ІНТЕРНЕТ»

м. Буча, **01.10.2025** року

_____/Зубко Я.В./

ПРЕАМБУЛА

Цей Публічний договір (далі — **Договір**) визначає умови надання **електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет** Товариством з обмеженою відповідальністю «**БЕСТ ІНТЕРНЕТ**» (далі — **Постачальник, Оператор**) кінцевим користувачам/споживачам (далі — **Абонент**).

Договір є **публічним** у розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України та **договором приєднання** у розумінні ст. 634 Цивільного кодексу України. Договір укладається шляхом **акцепту** Абонентом умов Договору без підписання паперового примірника сторонами.

Договір розроблений відповідно до законодавства України, зокрема:

- Закону України «**Про електронні комунікації**»;
- Закону України «**Про захист прав споживачів**»;
- Закону України «**Про захист персональних даних**»;
- **Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг**, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 №761 (далі — **Правила №761**);
- інших актів чинного законодавства України.

Якщо будь-яка умова Договору суперечить імперативним нормам законодавства — застосовуються відповідні норми законодавства, а інші положення Договору залишаються чинними.

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. **Послуга** — електронна комунікаційна послуга доступу до мережі Інтернет, що надається Постачальником Абоненту через електронну комунікаційну мережу Постачальника.

1.2. **Тарифний план** — сукупність умов надання Послуги (швидкість/параметри, розрахунковий період, вартість, правила списання, додаткові опції), оприлюднена на вебсайті Постачальника та/або в Особистому кабінеті.

1.3. **Особистий рахунок** — обліковий запис у білінговій системі Постачальника для обліку нарахувань і платежів Абонента.

1.4. **Особистий кабінет** — веб-розділ/інтерфейс, через який Абонент отримує інформацію, керує послугою, здійснює звернення та (за наявності) підтверджує дії.

1.5. **Точка демаркації** — точка розмежування відповідальності сторін:

- для технологій FTTx/ETH — як правило, **порт абонентського комутатора/розетки** у приміщенні Абонента або інша точка, визначена актом підключення;
- для PON — як правило, **LAN-порт ONU/ONT**, встановленого Постачальником (якщо таке обладнання надається/встановлюється Постачальником).
Конкретна точка демаркації визначається під час підключення/актом/технічними даними у білінгу.

1.6. **Акцепт** — підтвердження згоди Абонента на умови Договору одним або кількома способами, визначеними п. 3.2 цього Договору.

1.7. **Швидкість доступу** — параметр, що характеризує пропускну здатність з'єднання. Вимірювання здійснюється відповідно до п. 7.8–7.13 цього Договору.

2. ВІДОМОСТІ ПРО ПОСТАЧАЛЬНИКА (ОБОВ'ЯЗКОВЕ РОЗКРИТТЯ)

2.1. **Постачальник послуг**: ТОВ «БЕСТ ІНТЕРНЕТ».

2.2. **Юридична та поштова адреса**: 08293, Київська область, м. Буча, вул. О. Тихого, буд. 4, корпус 2, приміщення 235/2.

2.3. **Вебсайт**: www.best.net.ua

2.4. **Електронна пошта**: info@best.net.ua

- 2.5. **Телефони підтримки:** (044) 377-7-377, (044) 499-73-77 (за наявності/фактичного використання каналів).
- 2.6. **Реєстр постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг:** запис №1598, дата внесення 16.09.2022 (за даними Постачальника).
- 2.7. **Режим роботи підтримки:** робочі дні 08:00–20:00. Звернення поза цим часом обробляються у найближчий робочий час у порядку черговості.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.

3.1. Постачальник зобов'язується на замовлення Абонента надавати Послугу доступу до мережі Інтернет, а Абонент зобов'язується дотримуватись умов цього Договору та оплачувати Послугу відповідно до обраного Тарифного плану.

3.2. Договір вважається укладеним з моменту **акцепту** Абонента будь-яким із способів:

- 3.2.1. подання письмової заяви на підключення/приєднання; та/або
- 3.2.2. підтвердження приєднання в Особистому кабінеті (за наявності функціоналу); та/або
- 3.2.3. фактичного початку користування Послугою після підключення; та/або
- 3.2.4. здійснення першої оплати/поповнення Особистого рахунку та/або оплати підключення/інсталяції.

3.3. Факт акцепту може підтверджуватися документами та даними Постачальника: заявкою/актом підключення, записами білінгу, платіжними документами, логами Особистого кабінету, технічними логами мережі (MAC/серійний номер ONU/порт комутатора тощо) та іншими допустимими доказами.

3.4. Послуга надається за наявності технічної можливості та після виконання підключення (за потреби).

4. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ТЕРИТОРІЯ НАДАННЯ, ПАКЕТИ

4.1. За цим Договором Постачальник надає:

- послугу доступу до мережі Інтернет (фіксований доступ) відповідно до обраного Тарифного плану.

4.2. **Територія надання Послуги** — зона покриття мережі Постачальника у населених пунктах, де є технічна можливість підключення. Актуальна інформація про покриття розміщується на вебсайті Постачальника.

4.3. Додаткові/пов'язані послуги (за наявності) надаються за окремими умовами/описами на вебсайті або в Особистому кабінеті та є додатками/невід'ємною частиною Договору після їх замовлення Абонентом.

5. ТАРИФИ, РОЗРАХУНКОВИЙ ПЕРІОД, ОПЛАТА

5.1. Вартість Послуги визначається обраним Тарифним планом і включає податки та обов'язкові платежі.

5.2. **Розрахунковий період** — 30 календарних днів, якщо інше не визначено Тарифним планом.

5.3. Базова модель розрахунків — **передплата**: Абонент поповнює Особистий рахунок.

5.4. Списання вартості Послуги здійснюється **щоденно** рівними частинами (або іншим способом, визначеним Тарифним планом). Якщо Тарифним планом передбачено інший порядок списання — застосовується порядок Тарифного плану.

5.5. Якщо коштів на Особистому рахунку недостатньо для надання Послуги — Постачальник має право **призупинити** надання Послуги до поповнення рахунку (п. 10.2).

5.6. Комісії банків/платіжних систем сплачує Абонент, якщо інше прямо не вказано Постачальником.

5.7. Оплата підключення/інсталяції/матеріалів (якщо застосовується) здійснюється за окремими тарифами/прайсом. Якщо такі роботи/матеріали фактично надані (виконані), відповідна оплата **не повертається**, оскільки покриває фактичні витрати.

5.8. Оплата Послуг здійснюється виключно безготівково через автоматизовані платіжні сервіси (платіжні шлюзи), інтегровані з білінговою системою Постачальника (онлайн-оплата на вебсайті Постачальника, в Особистому кабінеті Абонента, через платіжні системи та сервіси, визначені Постачальником).

5.9. Оплата Послуг шляхом перерахування грошових коштів за банківськими реквізитами Постачальника (IBAN), а також шляхом будь-яких прямих банківських переказів на рахунки Постачальника — ЗАБОРОНЕНА та не приймається.

5.10. Грошові кошти, сплачені з порушенням встановленого цим Договором порядку оплати, не вважаються належною оплатою Послуг, можуть не бути зараховані на Особистий рахунок Абонента та не створюють для Постачальника обов'язку щодо надання Послуг до моменту здійснення оплати у дозволений спосіб.

5.11. Постачальник не несе відповідальності за наслідки оплати, здійсненої з порушенням цього Договору, включаючи неможливість ідентифікації платежу, затримку зарахування коштів або їх неповернення.

6. ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ ТА ТАРИФІВ

6.1. Постачальник має право змінювати умови Договору, Тарифні плани та/або вартість Послуги у зв'язку зі змінами ринку, витрат, технологій, регуляторних вимог або з інших обґрунтованих причин.

6.2. Про зміни Постачальник повідомляє Абонента шляхом оприлюднення інформації на вебсайті та/або в Особистому кабінеті **не пізніше ніж за 10 календарних днів** до дати набрання чинності змінами, якщо інший строк не встановлено законом.

6.3. Якщо зміни є істотними (зміна ціни/ключових параметрів/умов), Абонент має право **розірвати Договір** без додаткових платежів, подавши заяву до дати набрання чинності змінами. У такому разі надається повернення залишку передплати відповідно до п. 11.6–11.10.

6.4. Продовження користування Послугою після дати набрання чинності змінами та/або здійснення оплати після повідомлення вважається прийняттям (акцептом) змінених умов.

7. ЯКІСТЬ ПОСЛУГИ, ШВИДКІСТЬ, ВИМІРЮВАННЯ, ПЛАТНИЙ ВИКЛИК

7.1. Постачальник надає Послугу цілодобово, крім перерв, зумовлених аваріями, форс-мажором, плановими роботами, обмеженнями з боку державних органів, безпековими подіями або іншими причинами, передбаченими законом і цим Договором.

7.2. **Мінімальна швидкість доступу: 100 Мбіт/с** — за умови, що:

7.2.1. Абонент використовує справне обладнання (роутер/ПК/кабель/ONU) та внутрішню мережу, що технічно здатні забезпечити таку швидкість (гігабітні порти, відповідні стандарти Wi-Fi, кабель категорії не нижче необхідної тощо);

7.2.2. вимірювання здійснюється коректно за процедурою п. 7.8–7.13;

7.2.3. параметри швидкості визначаються **в точці демаркації**, а не на Wi-Fi кінцевого пристрою (якщо інше прямо не погоджено).

7.3. Абонент визнає, що фактична швидкість на його кінцевому обладнанні може знижуватися через фактори, що не залежать від Постачальника: характеристики/налаштування роутера, Wi-Fi середовище та завади, планування приміщення, старі кабелі, вірусне ПЗ, навантаження на пристрій, обмеження серверів/ресурсів третіх осіб тощо.

7.4. Постачальник не гарантує доступність та швидкість до окремих ресурсів/сегментів Інтернету, що не контролюються Постачальником.

7.5. Якщо Абонент заявляє про невідповідність швидкості, Постачальник має право запропонувати:

7.5.1. дистанційну діагностику; та/або

7.5.2. виїзд спеціаліста для вимірювання швидкості в точці демаркації на еталонному/службовому обладнанні Постачальника.

7.6. **Вартість виїзду/виклику спеціаліста** для перевірки швидкості — **500 (п'ятсот) грн** для квартир та **500 (п'ятсот) грн** для приватного сектору, якщо за результатами перевірки встановлено, що:

- у точці демаркації швидкість відповідає параметрам Тарифного плану; та/або
- причина проблеми на стороні Абонента (його роутер/ПК/кабель/налаштування/мережа/Wi-Fi/живлення/пошкодження в приміщенні тощо).

7.7. Якщо за результатами перевірки встановлено, що невідповідність швидкості/якості зумовлена мережею/обладнанням Постачальника (у межах його відповідальності до точки демаркації), виїзд/перевірка є **безоплатними**, а Постачальник вживає заходів для усунення проблеми у розумний строк з урахуванням технічних можливостей.

7.8. Процедура вимірювання:

7.8.1. базове вимірювання здійснюється кабелем Ethernet безпосередньо в точці демаркації або на порту ONU/ONT/розетки;

7.8.2. вимірювання по Wi-Fi не є визначальним для встановлення відповідальності Постачальника, якщо інше не погоджено;

7.8.3. використовуються актуальні методи/сервіси тестування, обрані Постачальником, або узгоджені сторонами.

7.9. Результати вимірювання фіксуються актом/записом сервісної системи (за можливості), що може включати дату, час, точку підключення, MAC/порт, тестовий ресурс, результат.

7.10. За наявності підстав Постачальник може змінити канал/порт/налаштування профілю абонента, якщо це потрібно для стабільності або безпеки мережі та не погіршує умови Тарифного плану.

7.11. Якщо Абонент не забезпечує доступ до точки демаркації/обладнання для перевірки, претензія щодо швидкості вважається такою, що не підтверджена до моменту забезпечення такого доступу.

7.12. Постачальник має право встановлювати та оновлювати технічні вимоги до обладнання Абонента (мінімальні стандарти) та публікувати їх на вебсайті/в Особистому кабінеті.

7.13. Надання консультацій щодо оптимізації домашньої мережі/роутера може надаватися як окрема платна послуга (за прайсом), якщо інше не визначено Постачальником.

8. ПІДКЛЮЧЕННЯ. ДОСТУП ДО ПРИМІЩЕНЬ. ІНФРАСТРУКТУРА

8.1. Підключення здійснюється у строки, узгоджені сторонами, за наявності технічної можливості та доступу до місця підключення.

8.2. Абонент зобов'язаний забезпечити доступ представникам Постачальника до місць розміщення абонентської лінії та обладнання для підключення, ремонту, профілактики та перевірки.

8.3. Якщо підключення здійснюється в багатоквартирному будинку, Абонент підтверджує наявність необхідних прав/згод для проведення кабелю в межах його приміщення та/або законні підстави для доступу до місць загального користування у межах, необхідних для підключення його приміщення.

9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

9.1. Абонент зобов'язаний:

- 9.1.1. своєчасно оплачувати Послугу;
- 9.1.2. використовувати сертифіковане/сумісне та справне обладнання;
- 9.1.3. не втручатися в роботу мережі Постачальника, не змінювати схеми підключення без погодження;
- 9.1.4. не використовувати Послугу для протиправних дій, розсилання спаму, атак, несанкціонованого доступу;
- 9.1.5. забезпечувати збереження логінів/паролів/ідентифікаторів доступу, не передавати їх третім особам;
- 9.1.6. повідомляти про аварії/відсутність Послуги та сприяти діагностиці;
- 9.1.7. забезпечити належні умови експлуатації обладнання (живлення, захист від пошкоджень, доступ для сервісу).

9.2. Абонент має право:

- 9.2.1. отримувати Послугу відповідно до Тарифного плану;
- 9.2.2. отримувати інформацію про нарахування і платежі;
- 9.2.3. подавати звернення/скарги та отримувати відповіді у строки, визначені законом;
- 9.2.4. змінювати Тарифний план за правилами Постачальника (якщо передбачено);
- 9.2.5. розірвати Договір у порядку, визначеному цим Договором.
- 9.2.6. призупинити надання послуги Інтернет не більше одного разу на рік із максимальним терміном блокування 3 міс.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА. ПРИЗУПИНЕННЯ/ОБМЕЖЕННЯ

10.1. Постачальник зобов'язаний:

- 10.1.1. надавати Послугу відповідно до Договору та Тарифного плану;
- 10.1.2. вести облік нарахувань і платежів у білінгу;
- 10.1.3. приймати звернення та вживати заходів для усунення несправностей у межах своєї відповідальності;
- 10.1.4. інформувати Абонента про планові роботи (за можливості) на вебсайті/в Особистому кабінеті.

10.2. Постачальник має право **призупинити** надання Послуги (частково або повністю) у випадках:

- 10.2.1. відсутності коштів на Особистому рахунку (передплата);
- 10.2.2. порушення Абонентом умов Договору/законодавства, що створює ризики для мережі/інших користувачів;
- 10.2.3. виявлення ознак несанкціонованого втручання, шахрайства, атак, розсилання спаму;
- 10.2.4. проведення планових/аварійних робіт;
- 10.2.5. настання форс-мажорних обставин, воєнного/надзвичайного стану, рішень компетентних органів.

10.3. Якщо призупинення здійснюється з підстав п. 10.2.2–10.2.3, Постачальник має право застосувати негайні технічні заходи захисту мережі. За можливості Абонент інформується через доступні канали.

10.4. Постачальник має право обмежити швидкість/доступ до окремих сервісів, якщо це необхідно для захисту мережі, виконання закону або запобігання зловживанням.

10.5. Постачальник має право змінювати технічні параметри маршрутизації/мережеві налаштування, якщо це не погіршує умови Тарифного плану та/або необхідно для безпеки/стабільності.

10.6. Постачальник усуває пошкодження Мережі протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту звернення Абонента. Якщо сервіс не відновлено протягом 3 (трьох) робочих днів, Абоненту за його заявою здійснюється перерахунок абонентної плати за період з моменту звернення Абонента до фактичного відновлення надання сервісу.

11. СТРОК ДІЇ, ПРИПИНЕННЯ, РОЗІРВАННЯ, ПОВЕРНЕННЯ ЗАЛИШКІВ

11.1. Договір є безстроковим і діє до його припинення.

11.2. Абонент має право розірвати Договір шляхом подання заяви (письмово/електронно через доступні канали Постачальника). Датою припинення є дата, погоджена сторонами, або дата фактичного припинення надання Послуги після обробки заяви.

11.3. Постачальник має право розірвати Договір у разі:

- 11.3.1. систематичного/істотного порушення Абонентом умов Договору;
- 11.3.2. виявлення неправдивих даних, що унеможливають належне надання Послуги;

11.3.3. використання Послуги для протиправних дій, що створюють суттєвий ризик;

11.3.4. припинення надання Послуги в певному регіоні (завчасним повідомленням у розумний строк, якщо не заважають обставини).

11.4. Якщо Послуга призупинена через несплату та Абонент не поповнює рахунок понад **3 місяці**, Постачальник має право припинити надання Послуги та/або розірвати Договір і (за технічної необхідності) перепризначити ресурси мережі.

11.5. Повторне підключення після розірвання/тривалого відключення здійснюється як нове підключення за наявності технічної можливості та за чинними на той момент тарифами/умовами.

11.6. **Повернення залишку передплати** можливе за заявою Абонента за умови:

- ідентифікації Абонента;
- відсутності заборгованості;
- надання реквізитів для повернення.

11.7. Поверненню підлягає **позитивний залишок** Особистого рахунку, сформований за рахунок грошових коштів Абонента. Бонуси/акційні нарахування (якщо були) поверненню у грошовій формі не підлягають.

11.8. Оплата фактично виконаних робіт з підключення/інсталяції/матеріалів (п. 5.7) поверненню не підлягає.

11.9. Строк повернення — **до 30 календарних днів** з дати отримання належно оформленої заяви та всіх необхідних даних, якщо інший строк не встановлено законом.

11.10. Постачальник має право відмовити у поверненні до усунення невідповідностей заяви або за наявності підтвердженої заборгованості Абонента.

12. ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ, СПОРИ

12.1. Абонент може подати звернення/скаргу: телефоном підтримки, електронною поштою, через Особистий кабінет або письмово поштою.

12.2. Постачальник реєструє звернення та розглядає його у строки, визначені законодавством, і повідомляє Абонента про результати у формі, в якій звернення було подано, або в іншій погодженій формі.

12.3. Спори вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди — у порядку, визначеному законом.

13. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ. ЗАПИС РОЗМОВ

13.1. Абонент надає згоду на обробку персональних даних Постачальником з метою: укладення і виконання Договору, надання Послуги, обліку платежів, підтримки, претензійної роботи, безпеки мережі, виконання законодавства.

13.2. Склад даних: ідентифікаційні та контактні дані, адреса підключення, технічні ідентифікатори, білінгові дані, історія звернень.

13.3. Передача даних третім особам допускається лише у випадках: виконання Договору (платіжні провайдери/підрядники сервісу), виконання закону, захист прав та законних інтересів Постачальника.

13.4. **Запис телефонних розмов** із службою підтримки може здійснюватися для контролю якості, безпеки, підтвердження звернень та дій за Договором. Про факт запису Абонент повідомляється стандартним повідомленням при з'єднанні або іншим способом.

14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

14.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання/неналежне виконання зобов'язань відповідно до законодавства та цього Договору.

14.2. Постачальник відповідає за якість надання Послуги **до точки демаркації**.

14.3. Постачальник не несе відповідальності за:

14.3.1. якість Послуги поза точкою демаркації (домашня мережа Абонента, Wi-Fi, кінцеві пристрої);

14.3.2. недоступність/обмеження ресурсів третіх осіб в Інтернеті;

14.3.3. наслідки використання Абонентом неякісного/несумісного обладнання або неправильних налаштувань;

14.3.4. перерви, спричинені форс-мажором, бойовими діями, рішеннями органів влади, пошкодженнями інфраструктури не з вини Постачальника.

14.4. Абонент несе відповідальність за:

- збереження доступів;

- правомірність використання Послуги;
- шкоду мережі/обладнанню Постачальника з його вини;
- своєчасну оплату.

15. ФОРС-МАЖОР, ВОЄННИЙ/НАДЗВИЧАЙНИЙ СТАН

15.1. У разі настання обставин непереборної сили (форс-мажору), введення воєнного/надзвичайного стану, бойових дій, аварій/пошкоджень інфраструктури, які впливають на надання Послуги, сторони звільняються від відповідальності за невиконання зобов'язань на час дії таких обставин.

15.2. Постачальник вживає можливих заходів для відновлення Послуги з урахуванням безпекової ситуації та технічних можливостей.

16. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

16.1. Чинна редакція Договору оприлюднюється на вебсайті Постачальника.

16.2. Тарифні плани, правила акцій, технічні вимоги до обладнання та інші оприлюднені документи Постачальника є невід'ємною частиною Договору в частині, що не суперечить закону та цьому Договору.

16.3. Мовою Договору є українська.

16.4. Методи оплати, способи поповнення, інструкції та контактні канали публікуються в Особистому кабінеті. З метою автоматичного зарахування коштів абонента на особистий рахунок, поповнення відбувається виключно з використанням автоматизованих платіжних сервісів, ідентифікатором абонента є його номер договору.

16.5. Абонент підтверджує, що йому відомо та зрозуміло, що оплата Послуг за банківськими реквізитами Постачальника (IBAN) не допускається.

17. РЕКВІЗИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА

ТОВ «БЕСТ ІНТЕРНЕТ»

Адреса: 08293, Київська область, м. Буча, вул. О. Тихого, буд. 4, корпус 2, приміщення 235/2

Сайт: www.best.net.ua

E-mail: info@best.net.ua

18. РЕКВІЗИТИ ДЛЯ АБОНЕНТІВ М.ОБУХІВ

Особливий порядок оплати для Абонентів м. Обухів. Для Абонентів, адреса надання Послуг яких розташована в м. Обухів Київської області, оплата Послуг здійснюється на банківські реквізити ТОВ «БЕСТ ТЕЛЕКОМ». Для Абонентів м. Обухів положення п. 5.9 та п. 16.5 цього Договору щодо заборони оплати за банківськими реквізитами не застосовуються. Реквізити: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "БЕСТ ТЕЛЕКОМ" ЄДРПОУ 45346433 р/р UA693348510000000026009218916 АТ «ПУМБ» Адреса, 08297, Київська обл., м. Буча, вул. Гмирі Бориса, буд.8, 29.