

Зміни у Договорі про надання електронних комунікаційних послуг з юридичними особами

1. Законодавчі посилання

- Посилання в шапці договору на **«Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг»**, затверджені Постановою КМУ від 25 червня 2025 р. № 761, які набирають чинності з 02.10.2025 р..

2. Терміни

- Новий термін: **«Електронна комунікаційна послуга»**.

«Електронна комунікаційна 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.»

- Визначення **«Електронна комунікаційна мережа»** уточнене (тепер включає комплекс технічних засобів і споруд).

«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.»

- Вилучені визначення: логін, пароль, система **«Особистий кабінет»**.

3. Права абонента

- Право на **обслуговування державною мовою** або іншою, запропонованою постачальником.

«2.1.14. Обслуговування державною мовою або іншою запропонованою Постачальником мовою за вибором кінцевого користувача відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

- Право на **оскарження дій постачальника в суді, держорганах, регуляторі (позасудово)**.

«2.1.15. Оскарження неправомірних дій Постачальника шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів, позасудовий розгляд спорів регуляторним органом.»

4. Права постачальника

- У випадку надзвичайної ситуації, воєнного стану чи стихійного лиха постачальник може:

- застосовувати тимчасові обмеження доступу;
- скорочувати перелік послуг або знижувати їх якість;
- інформувати абонента про обмеження та строки їх усунення.

«2.2.12. 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.»

5. **Обов'язки постачальника**

- Інформувати абонента про умови договору до його укладення.

«2.4.1. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно інформувати Абонента про умови Договору відповідно до Правил, зокрема, шляхом розміщення такої інформації на веб-сайті <https://cid.net.ua/>»

- Надавати **безоплатні консультації** (у місцях продажу, телефоном).

«2.4.2. Надавати Абоненту безоплатні консультації з питань замовлення та отримання Послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційної служби Постачальника за тел. (096)-386-91-91; (063)-387-91-91.»

- Забезпечувати **мінімальні показники якості послуг** (зокрема швидкість Інтернету).

«2.4.4. 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.»

6. **Оплата послуг**

- Виключено можливість надсилати рахунки факсом (залишено електронну пошту та Укрпошту).

«3.9 У випадку прострочення Абонентом здійснення оплат згідно цього Договору Постачальник має право призупинити надання послуг Абоненту до повної сплати виставлених рахунків, письмово (в т.ч. електронною поштою) сповістивши Абонента за 5 (п'ять) днів до запланованого призупинення надання послуг.»