

## ТОВ «ЮАСІТІ»

# СТАНДАРТНІ УМОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

для бізнес-клієнтів, юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців

<b>Документ</b>	СТАНДАРТНІ УМОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ
<b>Версія</b>	1.0
<b>Статус</b>	Шаблон для розміщення на сайті
<b>Чинно з</b>	20.03.2026
<b>Для кого</b>	Бізнес-клієнти / юридичні особи / ФОП

## Розміщення на сайті Провайдера

Провайдер: ТОВ «ЮАСІТІ»

Код ЄДРПОУ 35745743

Номер у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг: 1868

Сайт: <https://biz.uacity.net/legal/>

Контакт з договірних питань: [info@uacity.net](mailto:info@uacity.net), 0 (800) 600 300

Контакт технічної підтримки: [pos@uacity.net](mailto:pos@uacity.net), 0 (800) 600 300, 24/7

## 1. Загальні положення

1.1. Ці Стандартні умови надання електронних комунікаційних послуг для бізнес-клієнтів (далі – Стандартні умови) визначають порядок замовлення, активації, надання, оплати, призупинення та припинення послуг ТОВ «ЮАСІТІ» для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.

1.2. Стандартні умови є невід'ємною частиною рамкового договору, укладеного між Провайдером і Замовником, та застосовуються разом із Замовленням/Специфікацією, Актом введення послуги в експлуатацію, Реєстром точок підключення, Стандартним SLA, AUP, Графіком оплати, додаткових робіт, обладнання та компенсацій, Умовами користування обладнанням, Обмеженою гарантією на пристрій (якщо застосовна), а також чинним законодавством України.

1.3. Якщо для конкретної послуги у Замовленні/Специфікації встановлено індивідуальні умови, вони мають пріоритет над цими Стандартними умовами в частині відповідної послуги або точки підключення.

1.4. Термінологія використовується у значенні, визначеному законодавством України у сфері електронних комунікацій, якщо інше прямо не впливає з тексту цих Стандартних умов.

## 2. Сфера застосування та склад послуг

2.1. Провайдер надає, зокрема, послугу доступу до мережі Інтернет, послугу «Канал передачі даних», а також додаткові та супутні сервіси, прямо погоджені Сторонами.

2.2. Кожна окрема послуга замовляється шляхом підписання Замовлення/Специфікації, де визначаються адреса, точка підключення, технічні параметри, розрахунковий період, ціна, строк активації, демаркаційна точка, клас підтримки і, за потреби, мінімальний строк користування.

2.3. Сам факт підписання рамкового договору або подання заявки не означає безумовний обов'язок Провайдера виконати підключення без підтвердження технічної можливості та доступу до об'єкта.

### **3. Замовлення, технічна можливість і доступ до об'єкта**

3.1. Провайдер перевіряє технічну можливість підключення за відповідною адресою/точкою. Якщо для підключення необхідні додаткові будівельно-монтажні роботи, розширення інфраструктури, доступ до будівлі або погодження з власником/балансоутримувачем, ці умови окремо відображаються у Замовленні/Специфікації або комерційній пропозиції.

3.2. Замовник забезпечує безпечний і законний доступ представників Провайдера до приміщень, шаф, стояків, каналів, даху, фасаду, колодязів, вузлів комутації та інших елементів інфраструктури в обсязі, необхідному для монтажу, діагностики, ремонту, демонтажу або модернізації.

3.3. Якщо Замовник не є власником об'єкта, він гарантує наявність усіх необхідних дозволів, погоджень і прав користування інфраструктурою. На вимогу Провайдера Замовник надає підтвердні документи.

3.4. Провайдер має право відкласти підключення або призупинити виконання робіт до усунення об'єктивних перешкод, у тому числі у разі недопуску на об'єкт, відсутності технічної можливості, виявлення додаткових обставин безпеки або необхідності погодження маршруту кабелю.

### **4. Активація послуги та точка розмежування відповідальності**

4.1. Послуга вважається активованою з дати, визначеної в Акті введення послуги в експлуатацію, якщо інше не встановлено у Замовленні/Специфікації.

4.2. Точка розмежування відповідальності визначається у Замовленні/Специфікації та/або Акті. До такої точки Провайдер відповідає за належне надання послуги в межах погоджених параметрів і доступної інфраструктури; після неї – Замовник відповідає за власну внутрішню мережу, живлення, кабельну систему, Wi-Fi, кінцеве обладнання та налаштування ІТ-інфраструктури, якщо інше не погоджено окремо.

4.3. Якщо при активації встановлюється обладнання Провайдера, факт передачі, перелік серійних номерів і стан обладнання фіксуються у відповідному акті або іншому первинному документі. Експлуатація такого обладнання здійснюється відповідно до Умов користування обладнанням, а якщо обладнання продане або окремо передане з гарантією — також відповідно до Обмеженої гарантії на пристрій.

### **5. Оплата, рахунки та приймання послуг**

5.1. Якщо інше прямо не погоджено, абонентна плата нараховується авансом за кожний розрахунковий період щодо кожної активної послуги/точки.

5.2. Разові роботи, підключення, додаткові виїзди, перенесення точок, додаткові IP-адреси, спеціальні налаштування, продаж обладнання та інші окремі платежі оплачуються за рахунками Провайдера відповідно до Замовлення/Специфікації, Прайсу або окремого погодження.

5.3. Рахунки, акти, повідомлення про заборгованість, попередження про призупинення та інші документи можуть направлятися електронною поштою, через систему електронного документообігу, особистий кабінет або інший погоджений канал.

5.4. Якщо акт або рахунок направлено Замовнику, а мотивовані письмові заперечення не надано протягом 3 робочих днів з дати отримання, послуги вважаються прийнятими у зазначеному обсязі, якщо інше не впливає з характеру послуги, договору або закону.

5.5. Внутрішні процедури погодження рахунків, РО, кодів витрат або інших документів не звільняють Замовника від оплати фактично наданих послуг, якщо Провайдера завчасно не було письмово повідомлено про такі процедури.

## **6. Електронний документообіг і комунікації**

6.1. Документи, підписані КЕП/УЕП у випадках, передбачених законом, мають юридичну силу оригіналу.

6.2. Повідомлення, направлені за останніми відомими Провайдеру контактними даними Замовника, вважаються належно доставленими, якщо Замовник не довів зворотне.

6.3. Для технічних звернень використовуються канали, зазначені у Стандартному SLA, а для договірних та фінансових питань – канали, зазначені в реквізитах та/або на сайті Провайдера.

## **7. Якість послуг, технічна підтримка і планові роботи**

7.1. Показники якості, канали підтримки, категорії інцидентів, строки реакції та відновлення визначаються Стандартним SLA або індивідуальним SLA, якщо він погоджений для конкретної послуги.

7.2. Провайдер має право проводити планові роботи в технологічних вікнах обслуговування, повідомляючи про них у порядку та строки, визначені SLA або окремим повідомленням.

7.3. Якщо для усунення інциденту необхідний доступ до об'єкта, Замовник повинен забезпечити такий доступ. Час затримки через відсутність доступу не включається до строків відновлення, якщо інше прямо не погоджено.

## **8. Призупинення, відновлення та припинення послуг**

8.1. Провайдер має право тимчасово обмежити або призупинити надання окремої послуги у випадках прострочення оплати, істотного порушення AUP, виникнення загрози безпеці мережі, недопуску до об'єкта для аварійних або погоджених робіт, а також в інших випадках, прямо передбачених договором або законом.

8.2. Якщо інше не обумовлено характером порушення, перед призупиненням через заборгованість Провайдер направляє попередження із зазначенням строку для усунення порушення.

8.3. Після усунення причин призупинення та, за потреби, оплати заборгованості/компенсацій, Провайдер відновлює послугу у строк, визначений договором, SLA або Замовленням/Специфікацією.

8.4. При припиненні окремої послуги рамковий договір продовжує діяти щодо інших активних послуг/точок, якщо Сторони не погодили інше.

## **9. Обладнання, майно та повернення**

9.1. Обладнання, передане Провайдером у користування, на відповідальне зберігання або тимчасове встановлення, залишається власністю Провайдера, якщо інше прямо не зазначено в рахунку, акті або Замовленні/Специфікації.

9.2. Після припинення відповідної послуги Замовник повертає обладнання у строк, визначений договором, актом або Прайсом. Якщо обладнання повернуто неповністю або у стані, що унеможливорює повторне використання, Провайдер має право вимагати компенсацію за відсутні чи пошкоджені елементи.

9.3. Елементи інфраструктури, що за своєю природою не демонтуються або залишаються на об'єкті, позначаються в актах окремо. Компенсація щодо таких елементів застосовується лише у випадках, прямо погоджених Сторонами.

## **10. Форс-мажор**

10.1. Сторона, яка не може виконати зобов'язання внаслідок обставин непереборної сили (форс-мажору), зобов'язана повідомити іншу Сторону протягом 3 робочих днів з моменту, коли їй стало відомо про такі обставини.

10.2. На час дії форс-мажору строк виконання зобов'язань продовжується на період його фактичної дії та усунення наслідків. Форс-мажор не звільняє від оплати послуг, фактично наданих до його настання, та не усуває обов'язку Сторін мінімізувати наслідки таких обставин.

10.3. Якщо форс-мажор триває понад 90 календарних днів поспіль і унеможлиблює подальше надання конкретної послуги, Сторони проводять переговори щодо зміни умов, тимчасового припинення або припинення такої послуги.

## **11. Конфіденційність і персональні дані**

11.1. Сторони зобов'язуються не розголошувати конфіденційну інформацію, отриману у зв'язку з укладенням або виконанням договору, крім випадків, прямо передбачених законом, договором або необхідних для виконання зобов'язань.

11.2. Якщо у зв'язку з укладенням чи виконанням договору Провайдер обробляє персональні дані представників Замовника, така обробка здійснюється у межах, необхідних для укладення, виконання, зміни чи припинення договірних відносин, а також для виконання законних обов'язків Провайдера.

11.3. Актуальна інформація про обробку персональних даних на сайті Провайдера розміщується у Політиці конфіденційності та обробки персональних даних.

## **12. Порядок зміни редакції документа**

12.1. Провайдер розміщує на сайті чинну редакцію цих Стандартних умов, дату набрання чинності та архів попередніх редакцій.

12.2. Якщо зміни стосуються діючих послуг, Провайдер повідомляє Замовника не пізніше ніж за 15 календарних днів до дати набрання ними чинності, якщо інший строк не встановлений законом або індивідуальною домовленістю.

12.3. Нова редакція не застосовується ретроактивно до вже погоджених істотних умов конкретної послуги (ціни, технічних параметрів, мінімального строку користування), якщо інше не впливає із закону або письмової домовленості Сторін.