

## ДОДАТОК № 1А

### до публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг

#### Послуга "Dom@Net"

Товариство з обмеженою відповідальністю Науково-виробниче підприємство «ТЕНЕТ», надалі Оператор, в особі Генерального директора Єлісеєва О.В., що діє на підставі Статуту, публікує цей додаток, що є невід'ємною частиною Публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг, надалі – Додаток, про нижченаведене:

#### 1. Предмет додатку

1.1. Оператор надає Абонентові електронні комунікаційні послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці послуги, на умовах та в порядку передбаченому Договором та Додатком. Вид та кількість телекомунікаційних послуг Абонент обирає самостійно, через замовлення відповідного тарифного плану.

1.2. Підключення проводиться виключно в житлових приміщеннях. До вартості підключення входять лише роботи щодо прокладення кабелю та налагоджування з'єднання. Під час підключення, Оператор не здійснює закріплення кабелю, проведення "прихованих" робіт, перестановку меблів, демонтаж та монтаж майна Абонента.

1.3. Оператор здійснює підключення в строк не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту оплати підключення. Якщо в процесі виконання робіт по підключенню виявиться непереборна, на думку Оператора, технічна неможливість виконати її, і сторони не зможуть прийти до іншої згоди, договір вважається розірваним з поверненням Сторін у первісний стан. У випадку розірвання договору Абонентом у строк менш ніж 30 календарних днів після підключення він оплачує повну вартість робіт з підключення та витрачених матеріалів.

1.4. Оператор забезпечує Абонентові підключення і доступ до мережі Інтернет за адресою вказаною Абонентом при процедурі реєстрації.

1.5. Абонентові надаються телекомунікаційні послуги у відповідності до обраного ним пакету, при цьому оплата послуг здійснюється Абонентом відповідно до прейскуранта абонентських тарифів.

1.6. Оператор, за бажанням Абонента, надає останньому адреси електронної пошти в інтернет-форматі і забезпечує їх цілодобову доступність.

1.7. Оператор гарантує якість обладнання що встановлюється. У разі отримання від Абонента повідомлення про вихід з ладу обладнання, Оператор в межах гарантійного строку зобов'язується його відремонтувати, а при неможливості ремонту - замінити на нове. Термін гарантії складає 1 (один) рік з моменту передачі обладнання Абонентові. Гарантія не розповсюджується на випадки, коли поломка відбулася з вини Абонента.

1.8. Оператор надає Абоненту послуги цифрового та аналогового телебачення на підставі ліцензій провайдера програмної послуги НР № 00785-п, НР №1106-п, НР №00599-п, НР №00419-п, НР № 00822-п, відповідно до вибраного пакету.

Зі змістом пакету Абонент може ознайомитись безпосередньо в Центрі обслуговування абонентів, Порталі ТЕНЕТ-TV або на офіційному сайті Оператора. Кількість та обсяг послуг телебачення (зокрема кількість телевізійних каналів, кількість пакетів і сервісів) можуть змінюватися (збільшуватись або зменшуватись) без попередження про це Абонента. Такі зміни обумовлюються об'єктивними обставинами, а саме: припинення або початок мовлення, заборона мовлення, набуття або втрата прав на використання об'єктів авторського права та інше. Скорочений перелік телепрограм отримують Абоненти, що використовують послугу ТЕНЕТ-TV для публічного показу, тобто демонстрації послуги в місцях, де присутні чи можуть бути присутніми особи, які не належать до кола сім'ї чи близьких знайомих Абонента, що є фізичною особою, працівників Абонента, що є юридичною особою (зокрема але не виключно в готелях, барах, ресторанах, розважальних закладах). Це обумовлено прямою вимогою Правовласників окремих телеканалів.

1.9. Для отримання доступу до послуги ТЕНЕТ-TV на телевізійному приймачі Абонент повинен мати сертифіковану IP-приставку або адаптований телевізійний приймач, тобто

такий, що підтримує технології необхідні для надання послуги ТЕНЕТ-TV, перелік яких міститься на офіційному сайті Оператора. Гранична кількість кінцевого обладнання (телевізійних приймачів, медіа приставок та ін.) яку можливо зареєструвати на одну абонентську лінію визначається умовами тарифного плану. Оператор може забезпечити доступ до локальної мережі Оператора (без доступу до мережі Інтернет), через додаткову (окрім вже існуючої основної) абонентську кабельну лінію. Така послуга є додатковим сервісом та може надаватися лише діючим Абонентам, якщо останній має доступ до послуги "ТЕНЕТ-TV", використовує одночасно значну кількість обладнання, та не бажає при цьому зниження швидкості доступу до мережі Інтернет за основною лінією. Підключення додаткової лінії здійснюється виключно в тому ж приміщенні, де підключена основна лінія.

1.10. Оператор надає Абоненту послуги місцевої, міжміської і міжнародної голосової телефонії. Послуги фіксованого телефонного зв'язку надаються на підставі ліцензії Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 001062 від 12.12.2018р.

1.11. Послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку надаються на підставі копії ліцензії ДЛ № 000311 від 09.03.2016р. у співпраці з товариством з обмеженою відповідальністю "лайфселл" (код 22859846), яке безпосередньо надає ці послуги. Факт замовлення та отримання Абонентом послуги рухомого телефонного зв'язку, означає, що останній погодився з Умовами і порядком надання послуг, внутрішніми процедурами, технічними характеристиками послуг "лайфселл", розміщеними на офіційному веб-сайті за адресою: [www.lifecell.ua](http://www.lifecell.ua).

## **2. Ціна і порядок розрахунків:**

2.1. Оплата послуг здійснюється відповідно до абонентських тарифів Оператора.

2.2. Послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку входять до вартості комплексних тарифних планів, не оплачуються окремо та надаються виключно у межах і за умовами визначених у них. Послуги у кількості поза межами тарифного плану, додаткові послуги, роумінг та інше замовляються та оплачуються безпосередньо виконавцю послуг - товариству з обмеженою відповідальністю "лайфселл" (код 22859846).

2.3. Абонент у разі втрати, крадіжки або інших випадках вибуття з його володіння кінцевого обладнання та/або ідентифікаційної телекомунікаційної картки – несе зобов'язання по оплаті послуг, пов'язаних з використанням такого обладнання та картки до моменту подачі Оператору заяви про тимчасове припинення обслуговування (блокування) такого обладнання та/або картки.

2.4. Розрахунок абонентської плати за користування місцевим телефонним зв'язком здійснюється по постійній (без почасової оплати) або по змінній (з почасовою) величині, якщо остання передбачена технічними можливостями устаткування. Встановлені згідно з чинним законодавством пільги щодо абонентської плати за користування телефоном і почасової оплати місцевих телефонних розмов надаються з дня звернення Абонента к Оператору. Якщо після набору номера телефону, який викликається, з'єднання здійснюється з телефоністом комутаторної установки або технічним пристроєм, підключеним до абонентської лінії (апаратом факсиміле, автовідповідачем, телефонним апаратом з автоматичним визначником номера, міні-АТС і т.п.), то тривалість розмови, яка підлягає оплаті, обчислюється з моменту з'єднання з оператором або пристроєм.

2.5. Плата за підключення і установку телефону, інших абонентських пристроїв вноситься Абонентом під час оформлення замовлення на виконання відповідної послуги, перелік устаткування і його вартість вказується у відповідній специфікації, або інших документах визначених Договором або чинним законодавством.

## **3. Права та обов'язки Сторін**

3.1. Абонент зобов'язаний:

- забезпечити доступ технічним спеціалістам Оператора до технічних приміщень (горище, підвал, комунікаційні шахти, шафи і т.п), необхідних для виконання робіт та приміщення в якому він проживає;
- надати, на момент підключення технічними фахівцями Оператора, справний комп'ютер з

встановленою в ньому мережевою картою (ethernet-адаптер);

- не використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не вчиняти та не сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших споживачів послуг з доступу до Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання Оператора, не брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента Інтернет;

- не допускати до перегляду телепрограм (еротичного характеру та телепрограм, що містять елементи насильства та жорстокості) осіб, що не досягли повноліття. Оператор не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами;

- не змінювати, не доповнювати, не перероблювати телепрограми, що ретранслюються;

- не робити копії телепрограм (або її складових частин, які входять до програми передач) на будь-яких носіях та не надавати їх третім особам;

- не допускати самовільного підключення до телефонних ліній незареєстрованих абонентських пристроїв;

- не допускати використання телефону з метою, яка суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, робить замах на честь і гідність громадян і ділову репутацію юридичних осіб;

- не допускати використання телефону для навмисного створення незручностей третім особам;

- не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з підключенням або встановленням устаткування систем ущільнення, і проведенню ремонтних робіт;

- не допускати самовільної передачі телефонів в оренду підприємствам, установам, організаціям і громадянам. У разі здачі телефонізованих приміщень, квартир в оренду або наймання, Абонент повинен протягом тижня повідомити про це Оператора;

- своєчасно вносити платню за користування телефоном, міжміські і міжнародні телефонні переговори, і інші послуги, що надаються по телефону.

- повідомляти Оператору дані, які необхідні для розрахункових документів;

- у місячний термін повідомляти Оператора про призначення нового відповідального за телефон;

- не допускати використання телефону для пожежної та/або охоронної сигналізації;

- не допускати напрямок вхідного міжнародного трафіку для завершення на телефонну мережу загального користування України, незалежно від технології обробки і передачі такого трафіку.

### 3.2. Абонент має право:

- ознайомитися у Оператора з вимогами нормативних документів, які регламентують надання електронних комунікаційних послуг;

- безкоштовно користуватися телефонним зв'язком із спецслужбами (поліція, МЧС, швидка медична допомога, аварійна служба газу, служба допомоги);

- користуватися додатковими (сервісними) видами послуг, які надаються по телефону, за наявності технічної можливості;

- внести або вилучити свій номер телефону із списків абонентів довідково-інформаційної служби і телефонного довідника;

- на збереження за Абонентом номера телефону на термін, зазначений в заяві на тимчасове відключення телефону, за умови внесення ним абонентської платні за період відключення;

- обмінюватися правом користування телефоном — при обміні місця мешкання (знаходження) фізичних або юридичних осіб в межах дії комутаційних систем Оператора з обов'язковим переоформленням договору;

- користуватися автоматичним міжміським і міжнародним телефонним зв'язком.

### 3.3. Обов'язки Оператора:

- якісно і в повному обсязі надавати послуги, оплачені Абонентом згідно з предметом Договору та Додатку;

- проводити технічне обслуговування абонентського кабельного введення, а саме:

профілактичний огляд, електричні вимірювання, усунення пошкоджень створених не з вини Абонента;

- проводити реєстрацію придбаних Абонентом абонентських пристроїв, здійснювати перевірку відповідності абонентських пристроїв технічним нормам, підключення телефонних апаратів та інших абонентських пристроїв;
- не менше одного разу на місяць повідомляти Абонента про належну суму платежу за міжміські і міжнародні телефонні розмови;
- за місяць до початку робіт попереджати Абонента про заміну номера телефону у разі введення в дію нових АТС, реконструкції телефонних мереж;
- у випадку виїзду Абонента з телефонізованого приміщення зберігати протягом одного місяця з моменту надання заяви про відмову від телефону, технічну можливість відновлення роботи телефону пред'явнику прав на користування телефоном її новим наймачем (власником);
- не менше одного разу на місяць повідомляти Абонента про належну суму платежу за міжміські і міжнародні телефонні розмови;

3.4. Оператор має право:

- розширювати або змінювати перелік послуг залежно від технічних можливостей і наявності довідково-інформаційних служб, змінювати кількість та/або перелік телепрограм, що входять до пакетів, а також кількість пакетів і сервісів без додаткового узгодження з Абонентом;
- залучати третіх осіб для виконання, взятих на себе за Договором і Додатком зобов'язань;
- відключати несертифіковані і незареєстровані абонентські пристрої;
- відключати абонентські пристрої, самовільно підключені сторонніми особами до діючого телефону.
- у випадках, коли стрімко росте об'єм споживання послуг і поточна сума рахунку значно перевищує середній рівень, виставити терміновий рахунок;
- відключити номер телефону та припинити надання послуги, якщо Абонент не споживав послуги за номером телефону протягом 12 місяців.

#### **4. Умови обслуговування**

4.1. У разі невикористання поштового повідомлення Абонентом протягом 60 календарних днів, Оператор залишає за собою право видалити дане повідомлення.

4.2. У разі перевищення сплаченого об'єму поштової скриньки, Оператор в автоматичному режимі припиняє прийом пошти Абонента. Відправники при цьому одержують відповідне повідомлення про не доставлення.

4.3. У разі підключення Абонента не по фактичному місцю його мешкання (у нежилому приміщенні), Оператор залишає за собою право на одностороннє розірвання цього договору.

4.4. Гранична кількість кінцевого обладнання яке можливо зареєструвати на одну абонентську лінію визначається умовами тарифного плану.

4.5. Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету є не нижчою ніж 90 % від заявленої максимальної швидкості пакету для портів підключення 100 Мбіт/с та не нижчою ніж 200 Мбіт/с для портів 1 Гбіт/с, визначена в порядку і на умовах ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015