

## **Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг**

Товариство з обмеженою відповідальністю Науково-виробниче підприємство "ТЕНЕТ", надалі ОПЕРАТОР, в особі Генерального директора Єлісеєва О.В., що діє на підставі Статуту та за рішенням НКРЗ № 494 від 15.12.2006р., внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій від свого імені та від імені і за дорученням провайдерів телекомунікацій з якими укладено відповідний договір, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує цей Публічний договір, надалі – Договір, про нижченаведене:

### **Основні терміни:**

**Інтернет** – всесвітня інформаційна система загального доступу, що логічно пов'язана глобальним адресним простором і базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Телекомунікаційна послуга** – продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб АБОНЕНТА в сфері телекомунікацій.

**АБОНЕНТ** (кінцевий споживач телекомунікаційних послуг) – юридична чи фізична особа, що потребує, замовляє та/або одержує телекомунікаційні послуги для власних потреб на умовах договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, що знаходиться в його власності чи користуванні, до телекомунікаційної мережі.

**ОПЕРАТОР** – оператор телекомунікацій ТОВ НВП "ТЕНЕТ" та провайдери телекомунікацій, з якими у ТОВ НВП "ТЕНЕТ" укладено відповідний договір.

**Договір** — цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається в порядку ст. 633 Цивільного кодексу України між сторонами шляхом прийняття АБОНЕНТОМ умов Договору і його доповнень шляхом виконання дій, передбачених Договором.

**Сторони договору** – виконавець послуг (ОПЕРАТОР) з одного боку та споживач (АБОНЕНТ) з іншого.

**Ліцензія** – документ, що засвідчує право суб'єкта господарювання на здійснення зазначеного в ньому виду діяльності в сфері телекомунікацій протягом певного терміну на конкретній території з виконанням ліцензійних умов.

**Офіційний веб-сайт ОПЕРАТОРА** — WWW-сайт, на якому знаходиться вся необхідна інформація для використання послуг. WEB-сайт розміщений та доступний в мережі Інтернет за адресою: <http://www.tenet.ua/>

**Особистий кабінет (Управління особовим рахунком)** - web-сторінка на сайті ОПЕРАТОРА, та Порталі ТЕНЕТ-TV, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих АБОНЕНТОМ послуг, поточний стан Особового рахунку АБОНЕНТА та іншу інформацію. Крім того, сторінка містить набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких АБОНЕНТ має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання послуг ОПЕРАТОРОМ.

**Портал ТЕНЕТ-TV** — це сукупність взаємозв'язаних безпосередньо та через мережу Інтернет апаратних засобів, інформаційні носії з раніше записаною на них інформацією, виконані з можливістю зчитування інформації в вигляді онлайн-трансляції телевізійних каналів, фільмотеки та інші додаткові послуги.

**Активация послуг** — виконання ОПЕРАТОРОМ дій, що надають АБОНЕНТУ доступ до належним чином замовлених ним послуг.

**Особовий рахунок** – розуміється як сховище інформації про кошти АБОНЕНТА, авансовані ним для отримання телекомунікаційних послуг ОПЕРАТОРА. Кошти перераховуються АБОНЕНТОМ самостійно або за виставленими рахунками.

**Баланс особового рахунку** — різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент часу, в який визначається баланс Особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається баланс

особового рахунку; інша сума — складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається баланс Особового рахунку.

**Послуга "ПЕРЕРВА"** - це запропонована ОПЕРАТОРОМ послуга для припинення нарахування абонентської плати в разі неможливості або небажання отримання АБОНЕНТОМ сервісу телекомунікаційної послуги. Послуга активується на сайті ОПЕРАТОРА, Порталі ТЕНЕТ-TV або шляхом телефонного дзвінка АБОНЕНТА до розрахункового відділу ОПЕРАТОРА за тел. (048) 730-53-35. Деактивація послуги здійснюється АБОНЕНТОМ самостійно. Строк одноразового безперервного використання послуги не може перевищувати 12 місяців.

**Регламент** – періодично затверджуваний ОПЕРАТОРОМ перелік можливих послуг, технічних особливостей і правила їхнього надання, що є невід'ємною частиною Договору.

**Прейскурант абонентських тарифів** – сукупність технічних і вартісних параметрів, взаємопов'язаних між собою, які визначають об'єм і вартість наданої АБОНЕНТОВІ телекомунікаційної послуги, порядок тарифікації наданих йому додаткових сервісів.

**Акт-рахунок** – розрахунковий та звітний документ.

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг.

## **1. Предмет Договору:**

1.1. ОПЕРАТОР, за умов наявності технічної можливості здійснює надання телекомунікаційних послуг, а АБОНЕНТ в свою чергу сплачує їх вартість.

1.2. Цей Договір складений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Цивільного кодексу України, Закону України "Про телекомунікації" від 18.11.2003р. № 1280-IV, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012р. № 295, Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012р. № 624, інших актів законодавства.

1.3. Цей Договір вважається погодженим та укладеним шляхом вчинення АБОНЕНТОМ дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. У відповідності до ст. 642 Цивільного кодексу України повним та беззастережним прийняттям умов Договору є факт здійснення АБОНЕНТОМ платежу в оплату телекомунікаційних послуг і отримання ОПЕРАТОРОМ відповідного фінансового документа, що підтверджує факт такої оплати.

1.4. Договір із АБОНЕНТОМ про надання загальнодоступних послуг (підключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА до телекомунікаційних мереж фіксованого зв'язку загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок)) може бути укладений за бажанням АБОНЕНТА в письмовій формі.

1.5. Укладаючи Договір АБОНЕНТ автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору, Регламенту, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною частиною Договору.

1.6. Обов'язковою умовою надання АБОНЕНТУ послуг є наявність у ОПЕРАТОРА технічної можливості для надання АБОНЕНТУ замовлених послуг.

1.7. Параметри послуг, що надаються АБОНЕНТАМ, визначені умовами Тарифних планів.

1.8. ОПЕРАТОР надає АБОНЕНТУ можливість виклику технічного фахівця для усунення неполадок і надання консультацій в робочі дні за окрему плату (відповідно до преїскуранта абонентських тарифів на додаткові послуги зв'язку), а також безкоштовно, у випадку, якщо неполадки виникли з вини ОПЕРАТОРА.

1.9. ОПЕРАТОР гарантує можливість надання технічної консультації, щодо методів і засобів роботи відповідними фахівцями, АБОНЕНТОВІ впродовж 24 (двадцяти чотирьох) годин на добу, 7 (сім) днів на тиждень включаючи вихідні і святкові дні.

1.10. У випадку не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання АБОНЕНТОМ заявки щодо збою або пошкодження телекомунікаційної мережі, яке

унеможливило доступ АБОНЕНТА до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, ОПЕРАТОР, за зверненням АБОНЕНТА, здійснює перерахунок вартості послуг. Недоступність послуги не може вважатися збоєм або пошкодженням, якщо вона викликана однією з наступних причин:

- відсутності або неналежної якості доступу до мережі Інтернет, якщо послуги ОПЕРАТОРА отримуються через мережі інших Операторів чи провайдерів телекомунікацій;
- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт тривалістю не більше 24 годин про які ОПЕРАТОР попереджає АБОНЕНТА електронною поштою та на своєму офіційному сайті <http://www.tenet.ua/> в строк встановлений чинним законодавством;
- несправність обладнання, кабелю та послуг АБОНЕНТА, які не входять до зони відповідальності ОПЕРАТОРА;
- зовнішніми причинами з боку АБОНЕНТА такими як порушення електроживлення, кліматичних умов та інше;
- несанкціонованим та/або некомпетентним втручанням АБОНЕНТА в налаштування та режим функціонування обладнання ОПЕРАТОРА;
- призупинення або припинення надання послуги відповідно до умов Договору;
- викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд ОПЕРАТОРА;
- дії непереборної сили (форс-мажор).

1.11. ОПЕРАТОР гарантує інформаційну підтримку АБОНЕНТА про всі зміни в послугах ОПЕРАТОРА на офіційному сайті, та електронною поштою, вказаною АБОНЕНТОМ.

1.12. Часова схема надання послуг: цілодобово, впродовж 24 (двадцяти чотирьох) годин на добу, 7 (сім) днів на тиждень включаючи вихідні і святкові дні.

1.13. АБОНЕНТ, що є фізичною особою, має право ідентифікувати себе на web-сторінці сайту ОПЕРАТОРА, або Порталі ТЕНЕТ-TV, шляхом внесення персональних даних в інформаційне вікно. АБОНЕНТ, що є юридичною особою, зобов'язаний ідентифікувати себе на час укладення Договору, шляхом подання письмової заяви, бланк якої розміщений на сайті ОПЕРАТОРА. Заява, разом з передбаченими нею додатками, подається до Центру обслуговування Абонентів. У випадку невиконання, або неналежного виконання цієї умови, надання телекомунікаційних послуг не розпочинається. Про будь-які зміни в дані, викладені в заяві, АБОНЕНТ зобов'язується повідомляти ОПЕРАТОРА письмово, шляхом подання уточненої заяви, протягом п'ятнадцяти днів з дня настання змін. Всі негативні наслідки, пов'язані з невиконанням цієї умови, покладаються на АБОНЕНТА.

1.14. Надання телекомунікаційних послуг розпочинається після укладення договору, виконання Сторонами дій, що передбачені цим Договором та Додатками до нього, які є необхідними для початку надання послуг.

## **2. Строк дії та зміна умов даного Договору:**

2.1. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення): на Офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА: <http://www.tenet.ua/> та Порталі ТЕНЕТ-TV (постійно доступний для ознайомлення) та в місцях продажу послуг.

2.2. Строк дії Договору складає один рік з часу початку надання телекомунікаційних послуг. У разі, якщо жодна із Сторін не повідомить іншу Сторону про припинення цього Договору за тридцять календарних днів до дати закінчення строку його дії, строк дії цього Договору автоматично пролонгується на кожний наступний рік.

2.3. Під час дії Договору в нього можуть вноситися з ініціативи ОПЕРАТОРА зміни та доповнення, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації) не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до їх введення в дію, на Офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА: <http://www.tenet.ua/> та Порталі ТЕНЕТ-TV. При цьому ОПЕРАТОР гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті і Порталі поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

2.4. Не розірвання АБОНЕНТОМ Договору у вказаний строк та продовження користування послугами, свідчить про згоду АБОНЕНТА з внесеними змінами до Договору. ОПЕРАТОР і АБОНЕНТ визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

2.5. АБОНЕНТ має право замовити Послугу "ПЕРЕРВА", на сайті ОПЕРАТОРА, Порталі ТЕНЕТ-TV або за телефонним номером розрахункового відділу ТЕНЕТ (048) 730-53-35 в робочий час. Зазначена послуга надається для зручності Абонентів та оптимізації ними своїх витрат у випадку, якщо вони тимчасово не мають потреби, або можливості (через відсутність доступу до мережі Інтернет) отримання телекомунікаційних послуги ОПЕРАТОРА. АБОНЕНТ самостійно повинен відмовитись від Послуги. Нарахування абонентської плати розпочнеться з дня відміни Послуги АБОНЕНТОМ.

### **3. Ціна та порядок розрахунків:**

3.1. Оплата послуг АБОНЕНТОМ здійснюється відповідно до прейскуранта абонентських тарифів і чинного законодавства України. За певними видами послуг та для певної категорії АБОНЕНТІВ визначеними прейскурантом, до складу тарифу входить абонентська плата, яка нараховується і стягується поза залежністю від факту використання послуг (за винятком випадку не надання послуг з вини ОПЕРАТОРА).

3.2. Вартість наданих послуг розраховує ОПЕРАТОР, використовуючи власні засоби, один раз на добу відповідно до прейскуранта абонентських тарифів. Результат розрахунку надається АБОНЕНТУ у вигляді звіту за поточний календарний місяць починаючи з 1-го числа.

3.3. Розрахунковим періодом є одна доба або один календарний місяць. Усі види щомісячних платежів відносяться до кожного повного і неповного календарного місяця та знімаються з особового рахунку з 1-го числа даного місяця, або в момент початку використання відповідних послуг у даному місяці.

3.4. АБОНЕНТ, якщо він є юридичною особою, має право клопотати (належним чином оформивши письмову заявку) про відстрочення платежу на термін не більше п'яти календарних діб. ОПЕРАТОР не встановлює більше одного відстрочення без погашення заборгованості.

3.5. ОПЕРАТОР вправі переглянути прейскурант абонентських тарифів, повідомивши АБОНЕНТА на Офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА: <http://www.tenet.ua/> та Порталі ТЕНЕТ-TV не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до початку періоду, що індексується. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, АБОНЕНТ повинен припинити отримання телекомунікаційних послуг. Якщо АБОНЕНТ після зміни тарифів продовжує користуватись телекомунікаційними послугами, ОПЕРАТОР вправі вважати, що АБОНЕНТ згоден із внесеними змінами та доповненнями.

3.6. У випадку якщо АБОНЕНТ є юридичною особою, ОПЕРАТОР надає йому завірений звітний документ у вигляді акту-рахунку, на підставі якого здійснюється оплата за надані послуги.

3.7. ОПЕРАТОР забезпечує інтерактивний доступ АБОНЕНТА для огляду й аналізу стану свого особового рахунку, роботи з ним.

3.8. АБОНЕНТ зобов'язується самостійно стежити за станом свого особового рахунку і вчасно поповнювати його. У випадку негативного балансу на особовому рахунку АБОНЕНТА, що є фізичною особою, порушення строків оплати АБОНЕНТОМ, що є юридичною особою, ОПЕРАТОР тимчасово припиняє надання послуг за даним Договором. Відновлення надання послуг за даним Договором здійснюється після погашення існуючої заборгованості. Також АБОНЕНТ зобов'язується самостійно стежити за своїм пакетом (тарифним планом), зміну якого він може здійснити в он-лайн режимі (з зазначенням відповідної згоди АБОНЕНТА на отримання та оплату цього додаткового сервісу).

3.9. Оплата послуг здійснюється в національній валюті України – гривні.

3.10. АБОНЕНТ, якщо він є юридичною особою, для отримання послуг здійснює оплату щомісячно до 20-го числа поточного місяця, розмір якої не може бути менше суми послуг, фактично наданих в попередньому розрахунковому періоді.

3.11. ОПЕРАТОР починає виставляти рахунки абонентської платні (тільки для юридичних осіб) з дати отримання АБОНЕНТОМ послуги, зафіксованої в Акті виконаних робіт.

3.12. Виставлений ОПЕРАТОРОМ на оплату акт-рахунок, АБОНЕНТ має право

опротестувати письмово впродовж 10 робочих днів з моменту його отримання. Претензія АБОНЕНТА впродовж 10 (десяти) днів розглядається на відповідній комісії (яка складається з представника ОПЕРАТОРА і АБОНЕНТА). За наслідками засідання комісії підписується Акт звірки взаєморозрахунків. На підставі цього Акту ОПЕРАТОР у разі потреби здійснює корегування суми опротестованого акту-рахунку.

3.13. Якщо впродовж 10-ти робочих днів виставлений ОПЕРАТОРОМ та отриманий АБОНЕНТОМ акт-рахунок не буде опротестований, він вважається прийнятим до сплати.

3.14. Час неотримання послуги АБОНЕНТОМ у зв'язку з виходом з ладу устаткування АБОНЕНТА, або проблемами з програмним забезпеченням на стороні АБОНЕНТА, не вважається простоем і оплачується АБОНЕНТОМ в повному об'ємі.

3.15. Всі акти-рахунки відправляються АБОНЕНТУ (що є юридичною особою) електронною поштою з 1 по 7 число місяця. За письмовою заявкою АБОНЕНТА (що є юридичною особою), акти-рахунки направляються також кур'єрською службою доставки.

3.16. У разі неотримання АБОНЕНТОМ (що є юридичною особою) від ОПЕРАТОРА акту-рахунку на оплату послуг до сьомого числа розрахункового місяця, АБОНЕНТ інформує про це ОПЕРАТОРА та/або вживає заходи, необхідні для проведення розрахунків відповідно з цим Договором.

#### **4. Права та обов'язки сторін:**

##### **4.1. Обов'язки та права ОПЕРАТОРА:**

— якісно і вчасно виконувати послуги, оплачені АБОНЕНТОМ згідно з предметом цього Договору і зафіксовані у Додатках до цього Договору.

— надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів та умов договору.

— забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасного інформування споживача про їх заміну.

— надавати телекомунікаційні послуги у строки, передбачені цим Договором, відповідними Додатками до цього Договору та чинним законодавством.

— ОПЕРАТОР веде облік обсягу і вартості наданих послуг, забезпечує його достовірність та зобов'язується зберігати дані про факти споживання АБОНЕНТОМ тарифікованих послуг зв'язку протягом 36 календарних місяців, а дані про рух коштів на особовому рахунку АБОНЕНТА – протягом 24 календарних місяців.

— ОПЕРАТОР зобов'язується надавати АБОНЕНТУ інформацію про аварії на телекомунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків.

— ОПЕРАТОР зобов'язується інформувати АБОНЕНТА про анулювання чи недійсність ліцензій та дозволів, що впливають на надання телекомунікаційних послуг за договором.

— ОПЕРАТОР забезпечує з'єднання на замовлення АБОНЕНТА з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування.

— ОПЕРАТОР, на запит АБОНЕНТА інформує про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.

— ОПЕРАТОР вживає відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про споживача та послуги, які він отримав чи замовляв.

— ОПЕРАТОР має право тимчасово припинити надання послуг на строк 1 місяць у випадку встановлення факту розсилання АБОНЕНТОМ спаму або виявлення несанкціонованого втручання АБОНЕНТА в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж ОПЕРАТОРА, в тому числі шляхом висловлювання погроз, образ, нецензурної лайки на адресу працівників ОПЕРАТОРА, здійснених письмово, або під час телефонної розмови, або безпосереднього спілкування з працівниками ОПЕРАТОРА. Одночасно з тимчасовим припиненням надання послуг, АБОНЕНТ попереджається про це письмово, на останню адресу надану АБОНЕНТОМ. У випадку встановлення повторних фактів зазначених вище, ОПЕРАТОР має право тимчасово припинити надання послуг на строк 3 місяця, або взагалі припинити надання послуг та розірвати Договір.

##### **4.2. Обов'язки та права АБОНЕНТА:**

- АБОНЕНТ при підключенні перераховує на свій особовий рахунок аванс за необхідний обсяг послуг на підставі виставленого рахунку.
- АБОНЕНТ зобов'язується оплачувати надані послуги відповідно до Розділу 3 даного Договору у розмірах та в строки встановлені Договором.
- АБОНЕНТ зобов'язується контролювати стан свого особового рахунку.
- АБОНЕНТ зобов'язується не повідомляти свої облікові дані та паролі третім особам і самостійно несе відповідальність за наслідок таких дій.
- АБОНЕНТ використовує надані послуги тільки легальним способом, зобов'язується не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, і не перекладає на ОПЕРАТОРА відповідальність за можливі порушення або збиток, заподіяний третім особам.
- АБОНЕНТ зобов'язується не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
- АБОНЕНТ зобов'язується повідомляти, в тому числі письмово, на запит ОПЕРАТОРА про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг.
- АБОНЕНТ зобов'язується дотримуватись всіх умов даного Договору і Регламенту, а також вимог Закону України «Про телекомунікації».
- АБОНЕНТ має право вимагати повернення оплачених коштів (письмово звернувшись до ОПЕРАТОРА) у разі не надання АБОНЕНТУ послуг або у разі його відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг, або надання послуг неналежної якості. При цьому повернення оплачених коштів здійснюється у строк до 20 (двадцяти) діб. Повернення коштів здійснюється АБОНЕНТАМ, що ідентифікували себе належним чином.
- В випадку, якщо акт-рахунок не був доставлений АБОНЕНТУ у вказані терміни, то він може повідомити про відсутність рахунку в розрахунковий відділ ОПЕРАТОРА за телефоном 8 (048) 730-53-35 в робочий час.
- З моменту фактичного споживання телекомунікаційних послуг АБОНЕНТ, на протязі двох календарних днів, зобов'язується підписати Акт виконаних робіт по підключенню до телекомунікаційних послуг.
- АБОНЕНТ зобов'язується погоджувати у разі потреби з власниками (орендодавцями, орендарями) приміщення, будинку, споруди і прилеглих територій щодо проведення всіх заходів, необхідних для надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг. А також сприяти персоналу ОПЕРАТОРА у разі проведення відповідних робіт по наданню АБОНЕНТУ телекомунікаційної послуги (а саме: надавати і забезпечувати безперешкодний допуск персоналу ОПЕРАТОРА в приміщення в робочий час, надавати необхідну технічну інформацію та ін.).
- АБОНЕНТ має право замовити, у поточному місяці, зміну тарифного плану в он-лайн режимі (підтвердивши ці зміни тільки йому відомими Login: та Password: ), зазначені, зміни вступають в дію з наступного дня, але при цьому АБОНЕНТ дає згоду, що не пред'являтиме до адміністрації ОПЕРАТОРА ніяких претензій і що вся відповідальність за безпечний вхід і наслідки зміни тарифного плану, викликані АБОНЕНТОМ, він приймає і покладає тільки на себе. Зміна тарифного плану АБОНЕНТОВІ, що є юридичною особою, здійснюється лише за наявності від нього відповідного листа.
- АБОНЕНТ має право отримувати від ОПЕРАТОРА безпосередньо в Центрі обслуговування абонентів, на сайті ОПЕРАТОРА або по телефону, довідкову інформацію щодо послуг та тарифів.
- АБОНЕНТ має право звертатися письмово з будь-якими питаннями щодо послуг та розрахунків до Центру обслуговування абонентів.

## **5. Відповідальність сторін:**

### **5.1. Відповідальність ОПЕРАТОРА:**

- ОПЕРАТОР не несе відповідальності за зміст і конфіденційність переданої за допомогою мережі Інтернет АБОНЕНТОМ (АБОНЕНТОВІ) інформації.
- ОПЕРАТОР не несе відповідальності за збиток будь-якого роду, заподіяний

АБОНЕНТОВІ третіми сторонами в результаті використання наданих ОПЕРАТОРОМ послуг.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності за якість наданих послуг і цінову політику операторів зв'язку, за допомогою яких АБОНЕНТ устанавлює з'єднання з ОПЕРАТОРОМ.

— ОПЕРАТОР несе відповідальність за порушення умов даного Договору відповідно до чинного законодавства України.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ за затримки або перебої в роботі, які виникають з причин, які знаходяться поза сферою контролю ОПЕРАТОРА.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності за якість функціонування сегментів мережі Інтернет, що не є власністю або не знаходяться в користуванні ОПЕРАТОРА.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності перед АБОНЕНТОМ, якщо абонентська лінія з вини АБОНЕНТА обладнана не сертифікованим кінцевим устаткуванням.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності за порушення роботи мережевого устаткування АБОНЕНТА, викликані мережевими атаками на адреси АБОНЕНТА. АБОНЕНТ, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОР в цьому випадку має право тимчасово, до закінчення або ліквідації атаки, ввести обмеження на доступ до мережевих адрес АБОНЕНТА для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності локальної мережі АБОНЕНТА.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності за збиток комп'ютерній і іншій техніці АБОНЕНТА, заподіяний грозою або будь-яким іншим явищем природи. АБОНЕНТ попереджений про необхідність знеструмлення всього телекомунікаційного обладнання під час грози.

— ОПЕРАТОР не несе відповідальності за зміну тарифного плану здійсненого в он-лайн режимі АБОНЕНТОМ, що є фізичною особою (підтвердивши ці зміни тільки йому відомим Login: та Password:) та нараховану абонентську платню що утворилася після відповідних змін тарифного плану.

#### 5.2. Відповідальність АБОНЕНТА:

— АБОНЕНТ несе відповідальність за порушення даного Договору і Регламенту відповідно до чинного законодавства України.

— АБОНЕНТ несе матеріальну відповідальність за порушення термінів оплати, а саме за невчасне здійснення розрахунків АБОНЕНТ сплачує ОПЕРАТОРУ пеню у розмірі облікової ставки НБУ за кожний день прострочення оплати, при цьому надання послуг АБОНЕНТУ припиняється.

— АБОНЕНТ самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання наданої телекомунікаційної послуги особі або майну громадян, юридичних осіб, держави або моральним принципам суспільства.

— АБОНЕНТ самостійно відповідає за мережеву безпеку та антивірусний захист належного йому обладнання (а саме АБОНЕНТ самостійно здійснює заходи щодо поліпшення роботи належного йому обладнання від будь-яких комп'ютерних вірусів).

— АБОНЕНТ несе відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернет. ОПЕРАТОР не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнав АБОНЕНТ чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернет чи неможливості їх використання.

5.3. Відповідальність, не передбачена цим Договором, визначається відповідно до чинного законодавства України.

## 6. Умови розірвання даного Договору:

6.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору або чинним законодавством України .

6.2. Якщо АБОНЕНТОВІ тимчасово обмежений доступ до послуг через заборгованість з їх оплати, ОПЕРАТОР залишає за собою право відключити порт АБОНЕНТА після закінчення 60 календарних днів з моменту обмеження надання послуг.

6.3. У випадку, якщо АБОНЕНТ після закінчення 30 календарних днів з моменту відключення порту (тобто через 90 календарних днів з дня виникнення заборгованості) не

здійснив оплату наявної заборгованості, яка утворилася не з вини ОПЕРАТОРА, то договір вважається розірваним в односторонньому порядку з одночасним видаленням всіх облікових записів АБОНЕНТА. У такому випадку вважається, що договір розірваний з ініціативи АБОНЕНТА. При цьому ОПЕРАТОР не здійснює жодних додаткових дій, як-то: надсилання листів, підписання угод про розірвання та інше. Сторони визнають юридичну чинність такого способу волевиявлення АБОНЕНТА, щодо розірвання Договору.

6.4. Якщо АБОНЕНТ не споживав послуги за даним договором протягом 12 місяців не з вини ОПЕРАТОРА, останній в односторонньому порядку розриває Договір.

6.5. ОПЕРАТОР має право в односторонньому порядку розірвати договір у випадку порушення АБОНЕНТОМ положень Регламенту, не належного виконання своїх обов'язків передбачених Договором та додатками до нього, повідомивши АБОНЕНТА про це у 10-денний термін до моменту розірвання.

6.6. Додаткові умови дострокового розірвання даного договору:

6.6.1. внаслідок зміни законодавства, що призвело до суперечок з умовам даного Договору;

6.6.2. за рішенням суду, що визнав даний Договір недійсним;

6.6.3. за обставин, що перешкоджають виконанню Сторонами даного Договору крім їхнього бажання, а також форс-мажорні обставини;

6.6.4. за сумісною згодою Сторін.

6.7. АБОНЕНТ з власної ініціативи може розірвати договір у разі небажання отримувати послуги, зокрема в випадку незгоди зі зміною Тарифних планів, шляхом повідомлення Оператора через Особистий кабінет.

6.8. Розірвання Договору не звільняє АБОНЕНТА від сплати його заборгованості за даним Договором.

## **7. Застереження. Запевнення та гарантії Сторін:**

7.1. Запевнення та гарантії ОПЕРАТОРА. Цим ОПЕРАТОР надає АБОНЕНТУ такі гарантії та запевнення:

7.1.1. ОПЕРАТОР є юридичною особою, що належним чином створена, зареєстрована та існує у формі товариства з обмеженою відповідальністю у відповідності до чинного законодавства України, гарантує достовірність наданої про себе інформації та має всі необхідні ліцензії, дозволи тощо, отримання яких передбачено нормами чинного законодавства.

7.1.2. Укладання цього Договору не порушує і не буде порушувати у майбутньому будь-якого іншого зобов'язання ОПЕРАТОРА за будь-яким іншим правочином, стороною якого він виступає, включаючи, але не обмежуючись, положеннями Статуту ОПЕРАТОРА та чинного законодавства України.

7.1.3. ОПЕРАТОР здійснить всі належні (залежні від ОПЕРАТОРА) дії для надання належного рівня якості телекомунікаційних послуг.

7.2. Запевнення та гарантії АБОНЕНТА. Цим АБОНЕНТ надає ОПЕРАТОРУ такі гарантії та запевнення:

7.2.1. АБОНЕНТ гарантує достовірність наданої про себе інформації.

7.2.2. Укладання цього Договору не порушує і не буде порушувати у майбутньому будь-якого іншого зобов'язання АБОНЕНТА за будь-яким іншим правочином, стороною якого він виступає.

7.2.3. АБОНЕНТ надає свою згоду щодо розміщення телекомунікаційного обладнання (яке використовується для надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг) у допоміжних приміщеннях будинку, в якому здійснюється підключення кінцевого обладнання (у разі необхідності за допомогою системи колективного прийому) АБОНЕНТА до телекомунікаційної мережі ОПЕРАТОРА.

7.3. Цей публічний договір регулює взаємовідносини між абонентом з одного боку та оператором або провайдером телекомунікацій з іншого. Провайдери надають послуги з доступу до мережі Інтернет. У випадку надання послуг ОПЕРАТОРОМ, що є провайдером телекомунікацій, умови договору, що регламентують надання інших послуг, до сторін не застосовуються.



## **8. Форс-Мажор:**

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання стало наслідком обставин нездоланної сили, які виникли після його укладення, які Сторони не могли передбачити і запобігти цьому розумними заходами. До обставин нездоланної сили відносяться: повені, пожежі, землетруси, інші явища природи, а також воєнні дії, безладдя, страйки, акти державних і муніципальних органів та будь-які інші обставини поза розумним контролем Сторін, що впливають на безпосереднє виконання умов даного Договору. Сторона, що не виконує зобов'язання за даним Договором внаслідок обставин нездоланної сили, повинна протягом 10 (десяти) календарних днів повідомити іншу сторону про виникнення перешкод та його вплив на виконання зобов'язань за цим Договором. Якщо обставини нездоланної сили такі, що перешкоджають ОПЕРАТОРУ надавати телекомунікаційні послуги визначених видів чи на визначених територіях у масовому порядку (не тільки за даним Договором), ОПЕРАТОР може обмежитися оголошенням про це в засобах масової інформації чи на своєму офіційному сайті. На підтвердження обставин нездоланої сили та про їх тривалість, Сторона, за вимогою другої Сторони, надає довідки (свідчення) від уповноважених органів.

## **9. Вирішення спорів:**

9.1. ОПЕРАТОР і АБОНЕНТ будуть вживати усіх заходів для того, щоб улагодити суперечки, що можуть виникнути за даним Договором або у зв'язку з ним, шляхом переговорів. Якщо Сторони не можуть дійти згоди, питання буде передано для врегулювання до суду відповідно до чинного законодавства України. Письмові скарги АБОНЕНТА розглядаються ОПЕРАТОРОМ у строк не більше 30 днів з дня отримання скарги.

## **10. Заключні положення:**

10.1. АБОНЕНТ, у зв'язку з укладенням Публічного договору надає свій дозвіл ОПЕРАТОРУ на обробку та використання його персональних даних, отриманих від нього з метою надання телекомунікаційних послуг. ОПЕРАТОР здійснює обробку персональних даних в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством. АБОНЕНТ погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування АБОНЕНТА, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі: ведення обліку, АБОНЕНТІВ, послуг, додаткових послуг, розрахунків; здійснення розсилання АБОНЕНТАМ рахунків (квитанцій), повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені ОПЕРАТОРА; телефонного опитування, проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень.

10.2. Опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про прізвище, ім'я та батькові, найменування юридичної особи АБОНЕНТА здійснюється за його згодою.

10.3. АБОНЕНТ дає свою згоду на збір та обробку ОПЕРАТОРОМ статистичної інформації по використанню послуги "ТЕНЕТ-TV" для покращення якості послуг, що надаються ОПЕРАТОРОМ. Статистична інформація в процесі її обробки, узагальнення та систематизації підлягає знеособленню, та не містить персональних даних АБОНЕНТА. АБОНЕНТ надає ОПЕРАТОРУ право розпоряджатися знеособленою, систематизованою та узагальненою статистичною інформацією на власний розсуд.

10.4. ТОВ НВП «ТЕНЕТ» є платником податку на прибуток на загальних підставах та платником ПДВ.

10.5. АБОНЕНТ має право, з відома ОПЕРАТОРА, передати свої права за цим Договором своєму правонаступнику або філіалу, про що АБОНЕНТ зобов'язаний повідомити ОПЕРАТОРА (належним чином оформивши письмову заявку) за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати передачі.

10.6. Цей договір не припиняє свою дію у разі зміни реквізитів Сторін, їх засновницьких документів, а також зміни власника, організаційно-правової форми і тому подібне.

10.7. Технічні параметри послуги для обраних пакетів АБОНЕНТОМ є специфічними (унікальними) і відповідають ціновим пакетам приведеним у прейскуранті абонентських тарифів.

11. Сервісні служби ОПЕРАТОРА:

Найменування:	E-mail:	Тел:
Розрахунковий відділ	billing@te.net.ua	730-53-35
Технічні питання	techsup@te.net.ua	730-53-00
Відділ продажів	sales@te.net.ua	730-53-30
Web-сервер	webmaster@te.net.ua	
Поштові сервери POP3, SMTP	postmaster@te.net.ua	

12. Місцезнаходження та реквізити ОПЕРАТОРА:

ОПЕРАТОР

---

ТОВ НВП «ГЕНЕТ»

65012, м. Одеса, вул. Велика Арнаутська, буд. 2-А

Телефон/факс:

(048) 7305330/(048) 7305335

Поточний рахунок:

26008259531 в ПАТ "МТБ БАНК" м.Чорноморськ,

МФО 328168, код ЄДРПОУ 22485498

ПНН: 224854915531