

Договір № \_\_\_\_\_  
про надання телекомунікаційних послуг

м. Одеса

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_р.

Товариство з обмеженою відповідальністю Науково-виробниче підприємство "ТЕНЕТ", надалі ОПЕРАТОР, в особі Генерального директора Єлісеєва О.В., який діє на підставі Статуту та за рішенням НКРЗ № 494 від 15.12.2006р., внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, з одної Сторони, та , надалі АБОНЕНТ, в особі \_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_, з іншої Сторони, спільно іменовані Сторони, уклали цей Договір про надання телекомунікаційних послуг, 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** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій з правом на технічне обслуговування і експлуатацію телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку.

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

**Ліцензія** – документ, що засвідчує право ОПЕРАТОРА, як 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.

**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.

**Портал ТЕНЕТ-TV** — це сукупність взаємозв'язаних безпосередньо та через мережу Інтернет апаратних засобів, які включають серверну частину ОПЕРАТОРА, інформаційні носії з раніше записаною на них інформацією, виконані з можливістю зчитування

інформації в вигляді онлайн-трансляції телевізійних каналів, фільмотеки та інші додаткові послуги.

**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 і визначаючих об'єм і вартість наданої АБОНЕНТОВІ телекомунікаційної послуги і 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 умови наявності у нього технічної можливості здійснює надання телекомунікаційних послуг, а АБОНЕНТ в свою чергу сплачує їх вартість.

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

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

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

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

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

1.7. У випадку не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання АБОНЕНТОМ заявки щодо збою або пошкодження телекомунікаційної мережі, що 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 ([www.tenet.ua](http://www.tenet.ua)), не менш ніж за 24 години до початку таких робіт;

- 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).

1.8. ОПЕРАТОР гарантує інформаційну підтримку АБОНЕНТА про всі зміни в послугах ОПЕРАТОРА на офіційному сайті, та електронною поштою, вказану АБОНЕНТОМ при замовленні Послуг.

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

1.10. Надання телекомунікаційних послуг розпочинається з моменту укладення договору, виконання Сторонами дій, передбачених цим Договором та Додатками до нього, які є необхідними для початку надання послуг.

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

2.1. 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 30 (тридцять) календарних днів до дати закінчення терміну його дії, строк дії цього Договору автоматично пролонгується на кожний наступний календарний рік, без підписання Сторонами додаткових угод з цього питання.

2.2. 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 послуг ОПЕРАТОРА. АБОНЕНТ самостійно повинен відмовитись від Послуги-паузи. Нарахування абонентської плати розпочнеться з дня відміни Послуги-паузи АБОНЕНТОМ. Послуга-пауза може використовуватися АБОНЕНТОМ не більше двох разів за поточний місяць.

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

3.1. Оплата послуг АБОНЕНТОМ здійснюється відповідно до прейскуранта абонентських тарифів на відповідні послуги ОПЕРАТОРА та вимог чинного законодавства України. При цьому оплата послуг АБОНЕНТОМ, у вигляді абонентської платні здійснюється, незалежно від того користувався АБОНЕНТ (за винятком випадків не надання послуг з вини ОПЕРАТОРА) послугами ОПЕРАТОРА за розрахунковий період або ні.

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 1 (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 строк не більше 5 (п'яти) календарних діб. ОПЕРАТОР не встановлює більше одного відстрочення без погашення заборгованості.

3.5. ОПЕРАТОР вправі переглянути та змінити прейскурант абонентських тарифів до початку чергового місяця, повідомивши АБОНЕНТА на Офіційному веб-сайті ОПЕРАТОРА: <http://www.tenet.ua/>, Порталі ТЕНЕТ-TV та електронною поштою, не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до початку нового розрахункового періоду, в якому будуть застосовуватися нові тарифи.

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 його особового абонентського 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), при цьому у разі зміни пакету (тарифного плану) АБОНЕНТ зобов'язується здійснити усі належні заходи щодо переоформлення (внесення змін щодо особових умов Додатку) відповідного додатку який регламентує зазначений пакет.

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

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 послуг АБОНЕНТОМ, у зв'язку з виходом з ладу устаткування АБОНЕНТА, або проблемами пов'язаними з програмним забезпеченням на стороні АБОНЕНТА, не вважається простоем (не наданням послуг) і оплачується АБОНЕНТОМ в повному обсязі.

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, замовлені АБОНЕНТОМ.

— 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, встановлені 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 вимог законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, дотримання режиму конфіденційності інформації про АБОНЕНТА та послуги, які він отримав чи замовляв.

#### 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 ОПЕРАТОРОМ послуги у розмірах та в строки встановлені Договором.

— АБОНЕНТ зобов'язується самостійно контролювати стан свого особового рахунку.

— АБОНЕНТ зобов'язується зберігати та не повідомляти свої облікові дані та паролі третім особам і несе відповідальність за наслідки вчинення таких дій.

— АБОНЕНТ використовує надані ОПЕРАТОРОМ 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 інформацію 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 ненадання АБОНЕНТУ послуг або у разі його відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг, або надання послуг неналежної якості. При цьому, повернення оплачених коштів здійснюється ОПЕРАТОРОМ 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 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: забезпечувати безперешкодний доступ 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 обліковими даними (Login): та паролем (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 несе відповідальність за порушення умов даного Договору відповідно до положень чинного законодавства України.
- 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 установлює з'єднання з ОПЕРАТОРОМ.
- 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 заходяться 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 мережеских 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 Сторін не передбачена цим Договором, визначається відповідно до чинного законодавства України.

## **6. Умови розірвання Договору або тимчасового припинення надання послуг:**

6.1. АБОНЕНТ за власним бажанням має право достроково розірвати Договір за умови письмового попередження ОПЕРАТОРА за 30 календарних днів.

6.2. Якщо ОПЕРАТОРОМ було тимчасово обмежено доступ АБОНЕНТА 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, неналежного виконання своїх обов'язків передбачених Договором та додатками до нього, повідомивши АБОНЕНТА про це у 15-денний термін до моменту розірвання.

6.6. Додаткові підстави дострокового розірвання даного договору:

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

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

6.6.3. за сумісною згодою Сторін.

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

6.8. ОПЕРАТОР може тимчасово припинити надання послуг з власної ініціативи в разі:

- наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;

- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання послуг;

- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

- виявлення несанкціонованого втручання АБОНЕНТА в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж ОПЕРАТОРА;

- встановлення факту розсилання АБОНЕНТОМ спаму, поширення комп'ютерних вірусів, поширення інформації, що ображає честь і гідність інших АБОНЕНТІВ і персоналу ОПЕРАТОРА (на строк до 10 діб).

Тимчасове припинення надання послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений договором та законодавством.

Після погашення АБОНЕНТОМ заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, ОПЕРАТОР протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг АБОНЕНТ може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

## **7. 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. ОПЕРАТОР здійснить всі залежні від ОПЕРАТОРА дії для надання належного рівня якості телекомунікаційних послуг.

7.1.3. Умови цього Договору, після його підписання, є дійсним та чинним зобов'язанням ОПЕРАТОРА.

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

7.2.1. АБОНЕНТ гарантує достовірність наданої про себе інформації та що телекомунікаційні послуги будуть використовуватися для власних потреб і як кінцевий споживач, у відповідності до чинного законодавства України.

7.2.2. 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.

7.2.3. ОПЕРАТОР гарантує якість послуг з доступу до Інтернету на рівні показників, визначених діючим законодавством.

## **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 нездоланної сили та про їх тривалість, Сторона, за вимогою другої Сторони, надає довідки (свідоцтва) 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. Цей Договір складено українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

10.2. Підписуючи цей Договір АБОНЕНТ, надає свій дозвіл ОПЕРАТОРУ на обробку його персональних даних, отриманих від нього з метою надання телекомунікаційних послуг. ОПЕРАТОР здійснює обробку персональних даних в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

10.3. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням, (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються ОПЕРАТОР, будь-якою особою, пов'язаною з ОПЕРАТОРОМ відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних АБОНЕНТІВ телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх



АБОНЕНТІВ, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з ОПЕРАТОРОМ відносинами контролю).

10.4. АБОНЕНТ погоджується, що ОПЕРАТОР не має отримувати жодної додаткової згоди АБОНЕНТА для передачі персональних даних АБОНЕНТА до будь-якої особи, пов'язаної з ОПЕРАТОРОМ відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

10.5. АБОНЕНТ дає свою згоду та надає право ОПЕРАТОРУ використовувати свої персональні дані та 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

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

10.9. АБОНЕНТ має право 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.

10.10. Усі зміни і доповнення до даного Договору мають бути оформлені відповідними Додатковими угодами чи Додатками, підписаними повноважними представниками обох Сторін.

10.11. Усі Додаткові угоди й Додатки є невід'ємною частиною цього Договору.

10.12. Цей договір не припиняє свою дію у разі зміни реквізитів Сторін, їх установчих документів, а також зміни власника, організаційно-правової форми і тому подібне. У разі зміни реквізитів Сторона зобов'язується впродовж 15 (п'ятнадцять) календарних днів повідомити про це іншу сторону.

10.13. Технічні параметри послуги для обраних АБОНЕНТОМ пакетів 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	
Сервер груп новин USENET	newsmaster@te.net.ua	
Поштові сервери POP3, SMTP	postmaster@te.net.ua	

12. Місцезнаходження та реквізити ОПЕРАТОРА:

**ОПЕРАТОР**

**АБОНЕНТ**

**ТОВ НВП «ТЕНЕТ»**

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

Телефон/факс:

(048) 7305330/(048) 7305335

Адреса:

Поточний рахунок:

26008259531 в ПАТ "МАРФІН БАНК" м.Іллічівськ,

МФО 328168, код ЄДРПОУ 22485498

ПНН: 224854915531

Св-во платника ПДВ: № 100003712

Поточний рахунок:

Телефон/факс:

—/—

Генеральний директор

\_\_\_\_\_ Єлісєєв О.В.

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.