

# Публічний Договір про надання програмних та телекомунікаційних послуг “Діскавері. Телебачення. Інтернет”

м. Івано-Франківськ

“28” січня 2021 р.

Затверджено:

Наказом № 1/01/21 від “28” січня 2021 р.

Директора ТОВ “ТРК “Діскавері”

**Товариство з обмеженою відповідальністю Телерадіокомпанія “Діскавері”**, що здійснює свою діяльність на підставі Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців від 31.07.2015 року (дата державної реєстрації 24.12.1999р., дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців про включення до Єдиного державного реєстру 06.01.2005, 1 119 120 0000 000673, зареєстрований в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій згідно з рішенням НКРЗІ № 384 від 28.09.2006 року (номер в Реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 1666) (далі — **Оператор телекомунікацій або Оператор**), в особі директора Ціпана Володимира Яковича, який діє згідно з Статутом, опублікує даний Публічний Договір про надання телекомунікаційних послуг “Діскавері. Телебачення. Інтернет” (надалі за текстом - “Публічний Договір” або “Договір”), що є Публічним Договором приєднання — офертою (пропозицією) згідно ст.ст. 633, 634 Цивільного Кодексу України, на адресу фізичних осіб.

Сторонами даного Договору є Оператор телекомунікацій - Товариство з обмеженою відповідальністю Телерадіокомпанія “Діскавері” та Абонент - будь-яка фізична особа, яка має необхідний об’єм цивільної дієздатності, яка знаходиться на території поширення телекомунікаційної мережі Оператора та для можливості отримання Телекомунікаційних послуг приєдналась до даного Договору в порядку, передбаченому його умовами.

## ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

**Оператор телекомунікацій (Оператор)** — суб’єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

**Абонент** — споживач Послуг (фізична особа — власник квартири або будинку, або приміщення або орендар з письмового дозволу власника), який отримує їх на умовах, визначених у даному Публічному Договорі, Правилах надання та отримання обладнання, чинних Тарифах, Порядку розрахунків за телекомунікаційні послуги, та інших документах, що регулюють індивідуальні умови надання Послуг Оператора телекомунікацій.

**Послуги** — сукупність усіх замовлених та наданих на підставі даного Договору Телекомунікаційних, а також Додаткових та Сервісних послуг.

**Телекомунікаційна послуга** — (далі - **Послуга**) продукт діяльності Оператора телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій. Невід’ємною складовою частиною Послуги є Включені сервіси.

**Включені сервіси** — послуги й роботи, які є невід’ємною складовою частиною Послуги, зокрема:

- сервіси технічного доступу — сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі й доступ Абонента до Послуг;
- інформаційні сервіси — інформування Абонентів за їх зверненнями (запитом) про Послуги, Правила і зміни в них, Тарифи, стан Особового рахунку й необхідність його поповнення, надання допомоги з питань користування Послугами, Додатковими послугами та пакетами, Сервісними послугами;
- адміністративні сервіси — формування та ведення облікових записів про Абонента й отримані ним Послуги, супровід запитів від Абонента щодо Додаткових послуг та пакетів, моніторинг і контроль якості надання Послуг.

**Послуга доступу до Інтернету** — Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу (можливості використовувати) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи Послуги передавання даних, електронної пошти та інші, з використанням Телекомунікаційної мережі.

**Телекомунікаційна мережа** — комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Згода Абонента** — волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним конклюдентних дій (дії особи, що виражають її волевиявлення на встановлення правовідносин, зокрема, на укладення угоди (продовження її дії), висловлені не в усній чи письмовій формі, а безпосередньо через поведінку (бездіяльність), з якої можна зробити висновки про такий намір).

**Повідомлення Абонента** — текст, що надсилається (адресований) Абонентові у будь-який спосіб і має будь-яку форму.

**Технічні умови** — технічні засоби комунікацій та інші ресурси Телекомунікаційної мережі, необхідні для наявності технічної можливості надавати Послугу (и) Абоненту.

**Технічне обслуговування** — комплекс заходів, що вживаються Оператором або третіми особами для підтримання Телекомунікаційної мережі в робочому стані.

**Абонентське відгалуження** — ділянка кабельної мережі, яка з’єднує обладнання Абонента (телевізійний приймач, комп’ютер тощо) з точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

**Місце надання Послуги** — визначена Абонентом і зафіксована в Заяві-Замовленні про приєднання до Публічного Договору адреса, за якою він хоче отримувати Послуги.

**Заява-Замовлення про приєднання до Публічного Договору** (далі - **Заява-Приєднання**) — документ, який підтверджує домовленість між Абонентом та Оператором телекомунікацій по істотним умовам надання та отримання Послуг та визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до Публічного Договору, Правил, чинних Тарифів, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг. Підписання Заяви-Приєднання не є обов’язковим, а здійснюється за бажанням Абонента.

Невід'ємною частиною даного Публічного Договору є документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, Додаткових Послуг та Пакетів, Сервісних послуг і є обов'язковими для ознайомлення й виконання Абонентом, зокрема:

- загальна інформація про Послуги та умови їх надання (в тому числі умови використання того чи іншого Тарифу (Тарифного плану);
- Правила надання та отримання обладнання;
- регламенти Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції);
- Тарифи на Інтернет-пакети, Додаткові сервіси та пакети;
- Прейскурант цін на обладнання, матеріали, сервісні послуги з підключення та додаткові Послуги;

**Контактна електронна адреса** — електронна адреса, що зафіксована Абонентом у Заяві-Приєднанні як контактна або заявлена іншим способом після акцепту (прийняття, згода Абонента) умов Публічного Договору.

**Абонентська плата** — регулярний фіксований платіж, який Оператор телекомунікацій встановлює для Абонента за доступ до Послуг протягом розрахункового періоду незалежно від факту їх використання. **Розрахунковим періодом є календарний місяць.** Початком розрахункового періоду є 00 год. 00 хв. першого числа відповідного календарного місяця. Закінченням розрахункового періоду є закінчення 23 год. 59 хв. останнього числа відповідного календарного місяця.

**Додаткові послуги та пакети** — послуги, що надаються Оператором телекомунікацій на замовлення Абонента додатково до Послуги на платній основі згідно з чинними Тарифами.

**Сервісні послуги** — послуги чи роботи, які не є телекомунікаційними і можуть надаватися Оператором телекомунікацій на замовлення Абонента окремо й незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинним Прейскурантом.

**Тарифи (Тарифний план)** — документ, у якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість Послуг, що надаються Оператором телекомунікацій.

**Прейскурант** — документ, у якому наводяться перелік, опис і вартість обладнання, матеріалів і сервісних послуг, що надаються за даним Договором.

**Інтернет-пакет** — сукупність об'єднаних Оператором телекомунікацій параметрів Послуги доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації, швидкість і обсяг інформації (трафік).

**Припинення надання послуг** — остаточна відмова від надання послуг за ініціативи Оператора телекомунікацій чи відмова від отримання послуг за ініціативи Абонента.

**Тимчасове припинення надання послуг** — перерва в наданні послуг з ініціативи Оператора телекомунікацій або перерва в отриманні послуг за заявою Абонента на певний період у випадках, передбачених Публічним Договором та/або Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання/отримання.

**Трафік** — обсяг інформації, що пройшов через абонентське обладнання протягом певного періоду часу.

**Рахунок** — розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за надання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг згідно з чинними Тарифами та Прейскурантом.

**Білінг** — програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного й вартісного обліку наданих Абоненту Послуг відповідно до Тарифів та Прейскурантів, чинних на момент їх надання.

**Особовий рахунок (ОР) Абонента** — персональний рахунок, який Оператор телекомунікацій відкриває в Білінгу для Абонента й на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг, а також облік платежів Абонента.

**Сальдо** — різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком (нарахуванням) коштів за Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, відповідно до чинних Тарифів та Прейскурантів, даного Публічного Договору, Правил. **Додатне сальдо** — перевищення надходження коштів над видатком на ОР Абонента.

**Від'ємне сальдо** — перевищення видатку коштів над надходженням на ОР Абонента.

**Персональний кабінет** — онлайн ресурс самообслуговування, призначений для самостійних дій Абонента, а саме:

- ознайомлення з переліком наданих Абоненту Послуг (в тому числі з умовами надання Додаткових послуг та пакетів);
- онлайн-поповнення ОР /підтвердження поповнення ОР;
- активація послуги «Очікуваний платіж», за умови, що вона доступна;
- зміни Тарифного плану;
- зміни Персональних даних (пароля до керування Персональним кабінетом, додаткової контактної інформації);
- тимчасового припинення та поновлення надання Послуги доступу до Інтернету;
- інших дій.

**Логін до Персонального Кабінету** — унікальний номер, який відповідає номеру Особового рахунку Абонента.

**Пароль до Персонального Кабінету** — унікальний номер, який відповідає номеру Особового рахунку Абонента, що присвоюється Абоненту при підключенні та який в подальшому може бути змінений Абонентом.

**Персональні дані** — сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути однозначно ідентифікована.

**Кінцеве обладнання** — обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до умов цього Публічного Договору Абонент замовляє та отримує на платній основі, а Оператор телекомунікацій надає Абоненту Телекомунікаційні послуги, а також Додаткові та Сервісні послуги під знаком для товарів і послуг “Діскавері. Телебачення. Інтернет” згідно цього Публічного Договору — оферти.

1.2. Цей Договір разом із загальною інформацією про Послуги та умовами їх надання, Правилами надання та отримання обладнання, регламентами Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції), Тарифами на Інтернет-пакети, Додаткові сервіси та пакети, Прейскурантом цін на обладнання, матеріали, сервісні послуги з підключення та додаткові Послуги є Публічним договором приєднання. Їх чинна версія постійно знаходиться на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua). Сторони згодні, що будь-які письмові версії даного Публічного Договору, Правил, Тарифів та ін. є чинними тільки до подальшої їх зміни згідно умов цього Публічного Договору.

1.3. Всі умови цього Публічного Договору є обов'язковими для Абонента та Оператора телекомунікацій. Перед початком отримання Послуг кожен Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами даного Публічного Договору. Якщо Абонент не згідний з умовами цього Договору, він не має права користуватися Послугами. Відповідно, Абонент, який зареєструвався в мережі з використанням наданих мережевих реквізитів та/або підписав Заяву-Приєднання та/або оплатив Послуги вважається ознайомленим з умовами даного Публічного Договору та таким, що погоджується з усіма умовами даного Публічного Договору.

1.4. Даний Публічний Договір укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами. Даний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 Цивільного Кодексу України і є рівносильним договору, підписаному сторонами.

1.5. Безумовний акцепт (прийняття) умов цього Договору фізичною особою відповідно до ст.ст. 205, 642 Цивільного Кодексу України полягає в здійсненні нею (фізичною особою) наступних дій, направлених на отримання Послуг:

- подання (підписання) Заяви-Замовлення про приєднання до Публічного Договору;
- та/або внесення на розрахунковий рахунок Оператора телекомунікацій платежу за послуги “Діскавері. Телебачення. Інтернет”;
- та/або реєстрація Абонента в мережі із використанням ідентифікаторів Кінцевого обладнання.

1.6. Оператор телекомунікацій надає Послуги за умови, що:

- адреса споживання послуги Абонента знаходиться в межах покриття Телекомунікаційної мережі Оператора;
- Абонент має справний комп'ютер та абонентське відгалуження, що здатні отримувати Телекомунікаційні послуги;
- в Абонента є забезпечений доступ до Телекомунікаційної мережі Оператора, що являє собою законне підключення до Телекомунікаційної мережі Оператора;
- у Абонента відсутня заборгованість перед Оператором телекомунікацій за раніше надані Послуги;
- Абонентом сплачено кошти за замовлені Послуги на умовах попередньої оплати, згідно чинних Тарифів та Прейскурантів.

1.7. Види Послуг і Додаткових послуг та пакетів, які надаються та до яких забезпечується Абонентові доступ, обираються Абонентом та визначаються у Заяві-Приєднанні.

1.8. Порядок та умови надання Послуг встановлюється даним Публічним Договором та чинним законодавством України.

1.9. У випадку оформлення договірних відносин наймачем (орендарем) квартири (приміщення), приєднавшись до даного Публічного Договору, Абонент підтверджує наявність письмової згоди власника/співвласника квартири (приміщення), за зазначеним у Заяві-Приєднанні місцем надання Послуги, на оформлення договірних відносин з Оператором телекомунікацій, та зобов'язується надати оригінал вищезазначеної згоди на вимогу Оператора телекомунікацій.

## **2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ**

2.1. Підключення до Послуги можливе лише за наявності Технічних умов: Місце надання Послуги має перебувати у межах покриття Телекомунікаційної мережі, а Абонентське відгалуження — відповідати вимогам Оператора телекомунікацій.

2.2. Якщо немає Технічних умов для підключення й надання Послуги, Оператор телекомунікацій інформує Абонента про необхідні заходи, яких може вжити Оператор телекомунікацій або Абонент для їх створення.

2.3. За наявності Технічних умов для підключення й надання Послуги Оператор Телекомунікацій узгоджує з Абонентом дату і час підключення до Послуги.

2.4. Для оформлення договірних відносин Абонент має надати копії таких документів:

- 1) паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство);
- 2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків;
- 3) для іноземців — документ, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), і додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України;
- 4) документ, який підтверджує право власності на приміщення (Місце надання послуги) (витяг з Державного реєстру прав власності на нерухоме майно або договір купівлі-продажу, договір дарування, свідоцтво на право власності, тощо);
- 5) для орендарів (квартиронаймачів) — письмову згоду власника приміщення на отримання Послуг, паспортні дані власника такого приміщення, документ, який підтверджує його право власності на приміщення.

При оформленні договірних відносин Абонент в обов'язковому порядку пред'являє Оператору телекомунікацій оригінал паспорту або тимчасового посвідчення особи, після чого такий документ повертається Абоненту. Надані Абонентом вищеперелічені копії документів Оператор телекомунікацій має право залишити у себе.

2.5. Оформлення договірних відносин із орендарем (наймачем) або співвласником квартири (приміщення) за Місцем надання Послуги Оператор здійснює за наявності письмової згоди власника (чи співвласника) квартири (приміщення), яку повинен підтвердити Абонент. Абонент бере на себе зобов'язання по врегулюванню будь-яких можливих суперечок, спорів і таке інше із власником приміщення.

2.6. Оператор телекомунікацій має право відмовити Абоненту в оформленні договірних відносин у випадку:

- 1) відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Телекомунікаційної мережі;
- 2) ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів передбачених п. 2.4;
- 3) невідповідності кінцевого обладнання Абонента встановленим законодавством вимогам;

- 4) заборгованість Абонента за раніше надані Послуги;
- 5) Абонент (фізична особа) не досягнув 18 років або він у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним). Якщо фізична особа набула повної цивільної дієздатності до досягнення нею 18 років, для оформлення договірних відносин, вона зобов'язана пред'явити документи, які це підтверджують (свідоцтво про державну реєстрацію шлюбу, рішення суду, рішення органу опіки та піклування, підтвердження державної реєстрації її як підприємця).
- 2.7. У випадку відмови оформити договірні відносини Оператор телекомунікацій повідомляє про це Абонента, обов'язково вказуючи причину(и):
- 1) усно, під час замовлення Послуг;
  - 2) в письмовій формі, на письмове звернення Абонента протягом 20 (двадцяти) календарних днів.
- 2.8. Підключення до послуги може здійснюватися:
- 2.8.1. Оператором телекомунікацій;
- 2.8.2. Уповноваженими Оператором телекомунікацій третіми особами (юридичними чи фізичними). Оператор телекомунікацій має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед Абонентом несе Оператор телекомунікацій. Підключення до послуги здійснюється в обов'язковій присутності Абонента.
- 2.9. Абонент, як співвласник спільного майна будинку (або за згодою такого співвласника), просить Оператора телекомунікацій встановити/розмістити у будинку, в приміщеннях загального користування, телекомунікаційне обладнання, необхідне для надання та отримання Послуг (и), і надає Оператору право самостійно визначати осіб, які можуть встановлювати/розміщати й обслуговувати таке телекомунікаційне обладнання. Якщо співвласниками багатоквартирного будинку, до початку надання Оператором телекомунікацій Послуг (и) Абоненту або під час надання Послуг (и), у передбаченому законом порядку, встановлений особливий порядок користування спільним майном багатоквартирного будинку або встановлені обмеження щодо користування ним, Абонент зобов'язаний в письмовій формі повідомити про це Оператора телекомунікацій та в письмовій формі отримати та надати Провайдеру телекомунікацій та Оператору усі необхідні погодження для встановлення, подальшого обслуговування та ремонту Оператором телекомунікаційного обладнання, необхідного для надання Послуги.
- 2.10. Під час підключення до Послуги Абоненту надається пароль доступу до Персонального Кабінету, який відповідає номеру Заяви-Приєднання.
- 2.11. Абонент повинен ознайомитися з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, загальною інформацією про Послуги, Правилами надання та отримання обладнання, регламентами Акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції), Тарифами на Інтернет-пакети, Пакети програм, Додаткові сервіси та пакети, Прейскурантом цін на обладнання, матеріали, сервісні послуги з підключення та додаткові Послуги та іншими документами, що регулюють індивідуальні умови надання Послуг до підписання Заяви-Приєднання чи оформлення договірних відносин в інший, передбачений даним Публічним Договором чи Правилами надання телекомунікаційних послуг, спосіб. Їх чинна версія постійно знаходиться на веб-сайті [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua) Якщо до підписання Заяви-Приєднання чи оформлення договірних відносин в інший передбачений даним Публічним Договором або Правилами спосіб, у Абонента виникають питання — за поясненнями Абонент може звернутися до Оператора телекомунікацій.
- 2.12. Строк дії Заяви-Приєднання, підписаної Абонентом, починається з дати підписання Заяви-Приєднання і завершується датою розірвання договірних відносин відповідно до умов п. 11.1 даного Публічного Договору.
- 2.13. Надання Послуги починається за умови підписання Абонентом Заяви-Приєднання. Для активації всіх замовлених послуг необхідно сплатити кошти на умовах повної попередньої оплати, згідно умов даного Публічного Договору, Тарифів та Прейскурантів.
- 2.14. Абонент має право вимагати безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної Оператором телекомунікацій роботи по підключенню до Послуг або під час її виконання, а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи, протягом 3-ох календарних днів з моменту її приймання.

### **3. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АBOHEHTA**

#### **3.1. Абонент зобов'язується:**

- 3.1.1. Своєчасно ознайомитися з умовами даного Договору та всіма документами, що є його невід'ємною частиною, і в повному обсязі виконувати свої зобов'язання.
- 3.1.2. Самостійно отримати та надати Оператору усі необхідні письмові погодження власника (співвласників) приміщення (будинку), де відбуваються роботи з підключення Послуг, обумовлених даним Договором, на проведення Оператором телекомунікацій робіт по підключенню, а також обслуговуванню та ремонту технічних засобів телекомунікацій, які забезпечують надання Послуги та забезпечити доступ до приміщень, до наявної інфраструктури та комунікацій, стояків та ліній зв'язку, які необхідні для виконання робіт (у тому числі до площ та будинкової розподільної мережі, які знаходяться в спільній власності чи власності третіх осіб та ін.).
- У разі неможливості доступу спеціалістів Оператора телекомунікацій для проведення ними вищевказаних робіт, строки підключення та відновлення надання Послуг (ремонт) Оператором телекомунікацій не гарантуються. У разі, не отримання Абонентом відповідної згоди власника (співвласників) на вчинення дій, передбачених даним пунктом Договору, Оператор телекомунікацій не несе жодної відповідальності за ненадання Послуг або надання Послуг неналежної якості, у випадку відсутності у Оператора телекомунікацій можливості доступу до приміщень, у яких знаходяться технічні засоби телекомунікацій або до спільного майна багатоквартирного будинку, необхідного для надання Послуг.
- 3.1.3. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість Послуг на умовах встановлених даним Договором, Правилами, чинними Тарифами та Прейскурантами.
- 3.1.4. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання. Вживати всіх необхідних заходів, спрямованих на забезпечення цілісності і справності Абонентського відгалуження, а в разі його пошкодження — провести ремонт за власний рахунок.
- 3.1.5. Періодично, не рідше одного разу на місяць, слідкувати за змінами та доповненнями до цього Договору (Правил, Тарифів, Прейскурантів) на веб-сайті [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua).

3.1.6. Письмово повідомляти у місячний строк Оператора телекомунікацій про зміну своїх персональних даних (прізвища, імені, по батькові, паспортних даних, адреси реєстрації, номеру телефону, електронної пошти та ін.), наданих під час укладення даного Договору.

3.1.7. Терміново повідомляти про будь-які збої в отриманні або погіршення якості Послуг.

3.1.8. Виконувати інші обов'язки, встановлені даним Договором, п. 36 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 та ст. 33 Закону України "Про телекомунікації".

3.1.9. Надати дозвіл Оператору на використання спільного майна багатоквартирного будинку (горища, сходові марші, сходи, підвали, будинкова розподільна мережа, тощо) у будинку, де знаходиться Місце надання Послуг, для прокладання, технічного та аварійного обслуговування, ремонту Телекомунікаційної мережі та інших технічних засобів телекомунікацій (надати доступ до інфраструктури багатоквартирного будинку). Телекомунікаційна мережа та інші встановлені Оператором у будинку технічні засоби телекомунікацій є власністю Оператора.

### **3.2. Абонент має право:**

3.2.1. На умовах даного Договору своєчасно отримувати Послуги встановленої якості.

3.2.2. Замовити додатково або змінити відповідно до своїх інтересів вид Послуги з числа запропонованих Оператором телекомунікацій, звернувшись до них з письмовою заявою за адресою абонентського відділення або за допомогою Персонального Кабінету відповідно до умов даного Договору.

3.2.3. Звертатись за адресою Оператора телекомунікацій (вказані в даному Договорі) із письмовими скаргами та пропозиціями щодо покращення якості Послуг. Звертатись з письмовими скаргами щодо надання Телекомунікаційних Послуг в НКРЗІ.

3.2.4. Розірвати Договір в односторонньому порядку або за власним бажанням тимчасово призупинити надання Послуг(и), попередивши письмово (заявою) не пізніше ніж за 7 календарних днів до закінчення поточного розрахункового періоду. Припинення або тимчасове призупинення надання Послуг(и) відбувається не раніше ніж з 1-го числа наступного місяця. Письмову заяву із зазначенням причини розірвання або тимчасового призупинення необхідно подати за адресою абонентського відділення, вказаного в даному Договорі, з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу. Заява на розірвання/призупинення Договору/послуги приймається виключно за умови відсутності заборгованості на ОР Абонента. Обладнання, яке було надане у тимчасове користування Абоненту для можливості отримання Послуг(и), підлягає поверненню одночасно з розірванням даного Договору або тимчасовим припиненням надання Послуг(и).

3.2.5. На несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення Оператором телекомунікацій граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Оператором телекомунікацій відповідної заяви (усної чи письмової).

3.2.6. На відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання Оператором телекомунікацій обов'язків, передбачених даним Договором та чинним законодавством, в розмірі, що не перевищує розмір місячної Абонплати за Послуги, які не були надані Абоненту або були надані в неналежній якості.

3.2.7. Отримувати від Оператора телекомунікацій інформацію про Послуги (в тому числі, Додаткові послуги) та умови їх надання.

3.2.8. На повернення невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, замовлених за Договором, у випадках та в порядку, встановлених законодавством. У випадку отримання Послуг на умовах Акції, невикористана частина коштів, якщо іншого не встановлено умовами Акції, поверненню не підлягає. При поверненні коштів Оператор Телекомунікацій не сплачує можливі комісії банку Абонента. Якщо розірвання чи відмова Абонента від Договору відбулися з причин, які не пов'язані з порушенням Оператором телекомунікацій умов Договору Абонент зобов'язується відшкодувати понесені у зв'язку з розірванням/відмовою Абонента витрати і надає право Оператору телекомунікацій на їх утримання з грошових коштів які підлягають поверненню Абоненту.

3.2.9. У разі незгоди з новими тарифами Оператора телекомунікацій, Абонент має право відмовитись від Послуг та розірвати цей Договір, письмово попередивши про це Оператора телекомунікацій до введення в дію змін на тарифи.

3.2.10. Інші права Абонента, визначені даним Договором, п. 35 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 та ст. 32 Закону України "Про телекомунікації".

### **3.3. Абонент не має права:**

3.3.1. Передавати Послуги(у) третім особам.

3.3.2. Передавати і продавати свої права, обов'язки за даним Договором третім особам, без письмової згоди на це Оператора телекомунікацій.

3.3.3. Використовувати Послуги(у) за межами приміщення, вказаного при реєстрації як Місце надання Послуг.

3.3.4. Підключити кінцеве обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності.

3.3.5. Передавати надане в користування обладнання в оренду/суборенду іншим особам, в тому числі разом із здачею в оренду приміщення в якому встановлене таке обладнання.

3.3.6. Використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам, в тому числі за межами Місця надання Послуги, якщо це не передбачено окремим Договором з Оператором телекомунікацій.

3.3.7. Допускати використання кінцевого обладнання та/або Абонентського відгалуження для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

## **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

### **4.1. Оператор телекомунікацій зобов'язаний:**

4.1.1. За заявою Абонента та за його рахунок, після перевірки відповідності технічних характеристик кінцевого обладнання до технічних умов Телекомунікаційної мережі, організувати підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі.

- 4.1.2. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Договору, з додержанням вимог Правил та інших актів законодавства, згідно обраного Абонентом тарифу.
- 4.1.3. Забезпечувати підтримку робочого стану Телекомунікаційної мережі, здійснювати її технічне обслуговування.
- 4.1.4. Приймати заяви Абонента на усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі із зазначенням конкретної адреси. Проводити прийом Абонентів з питань надання Послуг та доводити до їх відома інформацію про час та місце такого прийому.
- 4.1.5. Забезпечувати розгляд звернень Абонентів та усунення порушень вимог законодавства та/або Договору з урахуванням вимог Закону України "Про звернення громадян", Правил та інших нормативно-правових актів.
- 4.1.6. Надавати телекомунікаційні послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкодження абонентського обладнання, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, засвідченого печаткою, із зобов'язанням пред'явити посвідчення Абоненту.
- 4.1.7. Організовувати проведення Оператором профілактичних, поточних та непередбачених робіт, капітального ремонту, реконструкції та вдосконалення Телекомунікаційної мережі у межах своїх технічних та фінансових можливостей.
- 4.1.8. Об'єктивно інформувати про Послуги та умови їх надання.
- 4.1.9. Забезпечувати доведення до відома Абонента інформації про зміни умов Договору, в тому числі Тарифів (Абонентної плати), реквізитів Оператора телекомунікацій та ін. — через відповідні повідомлення, що розміщуються на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua), або іншим доступним Сторонам шляхом. Термін інформування про зазначені вище зміни має бути не менше ніж 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент не відмовився шляхом написання письмової заяви від Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він не згідний, на інший Тарифний план, то вважається, що Абонент згідний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких послуг продовжуватиметься і нарахування Абонентної плати за них буде здійснюватися на змінених умовах.
- 4.1.10. Вести облік наданих Абоненту Послуг за кожним видом окремо і забезпечити достовірність обліку.
- 4.1.11. Забезпечувати правильність застосування Тарифів.
- 4.1.12. За заявою Абонента, у погоджений з ним термін, Оператор телекомунікацій надає Додаткові послуги за окрему плату відповідно до чинних Тарифів.
- 4.1.13. Якщо на момент розірвання договірних відносин на особовому рахунку Абонента є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, такий залишок виплачується Абоненту протягом визначеного законодавством терміну, за винятком надання послуг на умовах Акції.
- 4.1.14. Не розголошувати інформацію про Абонента та Послуги, які він замовляв чи отримав, окрім випадків передбачених даним Договором або чинним законодавством України.
- 4.1.15. Інші обов'язки Оператора телекомунікацій, встановлені даним Договором, п. 39 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 та ст. 39 Закону України "Про телекомунікації".
- 4.2. Оператор телекомунікацій має право:**
- 4.2.1. Проводити дії передбачені умовами даного Договору.
- 4.2.2. На не підключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.
- 4.2.3. У разі невиконання Абонентом своїх обов'язків, передбачених цим Договором, розірвати даний Договір.
- 4.2.4. Змінювати Тарифи, у тому числі розмір Абонентної плати, змінювати інші умови даного Договору, попередивши про це Абонента, шляхом розміщення інформації про це на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua) не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.
- 4.2.5. Залучати для здійснення своїх обов'язків за цим Договором інших осіб на підставі відповідних договорів та довіреностей.
- 4.2.6. Тимчасово припинити надання послуг Абоненту для проведення регламентних робіт, поліпшення якості послуг, налагодження обладнання, протягом яких за технічними причинами Абонент не буде мати можливості користуватися послугами. Абонент повідомляється про планові роботи щонайменше за 24 години до їх початку. Сумарний час призупинення послуг не повинен перевищувати 24-х годин на місяць.
- 4.2.7. Застосувати у відношенні до Абонента, яким порушено законодавство у сфері телекомунікацій, та/чи за яким утворилася заборгованість по наданих Послугам, передбачені чинним законодавством заходи, а саме:
- повідомити Абонента про необхідність погашення заборгованості;
  - нараховувати пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, за кожен день прострочення оплати, якщо в місячний термін (30 календарних днів) після спливу зазначеного у попередженні строку оплати Послуг Абонент не погасив заборгованості, що утворилася;
  - установлювати рівень кредитування та/або заборгованості з їх оплати;
  - скорочувати перелік Послуг або припинити їх надання;
  - змінювати порядок оплати;
  - розірвати в односторонньому порядку договір з таким Абонентом;
  - стягувати заборгованість, що утворилася, у судовому порядку.
- 4.2.8. За власною ініціативою в односторонньому порядку розірвати даний Договір у випадку невиконання та/або неналежного виконання умов цього Договору Абонентом, або неможливості надання таких Послуг, або в будь-яких інших випадках. Якщо Оператор має намір розірвати даний Договір не з вини Абонента то він повинен попередньо повідомити про це Абонента за 10 (десять) календарних днів до бажаної дати розірвання шляхом опублікування зазначеної інформації на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua) або шляхом надіслання індивідуального повідомлення Абоненту на контактну електронну



адресу Абонента. Розірвання Оператором телекомунікацій даного Договору з вини Абонента, а саме неналежного виконання та/або невиконання умов даного Договору відбувається без попереднього попередження про це Абонента.

4.2.9. Припинити діяльність з надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства.

4.2.10. Інші права Оператора телекомунікацій, встановлені даним Договором, п. 38 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 та ст. 38 Закону України "Про телекомунікації" та чинним законодавством України.

## **5. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ**

5.1. За умовами даного Публічного Договору Оператор телекомунікацій надає Послугу тільки Абонентам:

5.1.1. Домашнім користувачам (фізичним особам): для індивідуального домашнього користування за Місцем надання Послуги.

5.2. Послуги доступу до Інтернету надаються безперервно за умови Додатного сальдо на О/Р Абонента. При від'ємному сальдо надання послуг може бути припинено Оператором телекомунікацій без попередження про це Абонента до моменту погашення заборгованості та внесення додаткового авансового платежу від Абонента.

5.3. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги й Абонентських відгалужень, на кожне з яких оформлюється окрема Заява - Приєднання.

5.4. За одною Заявою — Приєднання Абонент може замовити одну Послугу доступу до Інтернету.

5.5. Абонент може безкоштовно змінити Пароль до Персонального Кабінету Абонента:

5.5.1. Самостійно через Персональний Кабінет Абонента;

5.5.2. Звернувшись у абонентське відділення з посвідченням особи та зазначивши свою електронну адресу, яка буде використана для авторизації пароллю.

5.6. Абонент має право обрати й замовити один із запропонованих Інтернет пакетів. При цьому порядок їх тарифікації, швидкість та обсяг інформації зазначаються в чинних Тарифах Оператора телекомунікацій, які є невід'ємною частиною Публічного Договору.

5.7. Абонент має право на своєчасне отримання замовленої Послуги встановленої якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій. Абонент зобов'язаний використовувати кінцеве обладнання, яке має документ про підтвердження відповідності та повідомляти на запит Оператора, у тому числі письмово, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуги.

5.8. Абонент може змінити свій поточний Інтернет-пакет:

- самостійно, через Персональний Кабінет Абонента. Зміна відбудеться з 01 - го числа наступного місяця;
- звернувшись особисто зі заявою у абонентське відділення, до 25 - го числа поточного місяця, з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу. Зміна відбудеться з 01 числа місяця, вказаного в заяві, але не раніше ніж з 01 - го числа наступного місяця;
- сплативши спеціально надісланий Оператором Рахунок — пропозицію (оферту). Зміна відбудеться на початку наступного місяця, за наявності достатньої суми коштів на ОР Абонента на момент зміни.
- погодившись (оплативши Послугу; продовжуючи користуватись Послугою; не відмовившись від Послуги, шляхом звернення зі заявою у абонентське відділення) на запропоновані іншим чином (передбаченим Публічним Договором) зміни (оферту). Зміна відбудеться з дати вказаній в повідомленні Оператора телекомунікацій про такі зміни.

5.9. Оператор телекомунікацій має право змінити Абоненту поточний Інтернет-пакет, призначений для Абонентів — користувачів Послуги доступу до Інтернету, якщо спливає термін дії такого Інтернет-пакету. Така зміна здійснюється на Інтернет-пакет, наблизений за Абонентною платою до поточного, згідно з чинними Тарифами, якщо Абонент сам не вибере інший Інтернет-пакет до закінчення терміну дії його поточного Інтернет-пакету.

### **5.10. Надання Послуги доступу до Інтернету:**

5.10.1. Абонент є ініціатором з'єднання з інформаційними й комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Час і тривалість з'єднання не обмежується.

5.10.2. Абонент має право обрати та замовити Додаткові послуги та пакети, запропоновані Оператором телекомунікацій звернувшись за телефоном до Колл-центру, у абонентське відділення, електронною поштою, самостійно через Персональний Кабінет Абонента. Абонент має право відмовитись від послуг звернувшись у абонентське відділення, самостійно через Персональний Кабінет Абонента.

5.10.3. Замовлення Додаткових послуг і пакетів здійснюється тільки за наявності коштів на ОР Абонента в сумі, достатній для їх оплати.

5.10.4. Надання додаткової послуги з отримання обладнання в користування та його повернення регулюється Правилами надання та отримання обладнання та Заявою-Приєднанням.

5.10.5. Текст Правил надання та отримання обладнання, згаданих у п. 5.10.4. Абонент може отримати у будь-якому абонентському відділенні або ознайомитись з ними на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua). За потреби Абонент може звернутись до Оператора за тлумаченням їх положень перед тим, як замовити послуги.

## **6. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ**

6.1. На підставі підписаної Заяви-Приєднання Оператор телекомунікацій забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу: відкриває Абонентові персональний ОР, номер якого є унікальним.

6.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг і Додаткових послуг та пакетів як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Оператора телекомунікацій матимуть перевагу над іншими даними.

6.3. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня. Вартість абонентської плати за надані Оператором телекомунікацій послуги визначається згідно тарифів опублікованих на веб-сайті: [www.tvnet.ua](http://www.tvnet.ua).

### **6.4. Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на ОР Абонента:**

- 6.4.1. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Білінгом у режимі онлайн і оновлюється на ОР Абонента кожні 15 хвилин.
- 6.4.2. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо його зафіксувало мережеве обладнання Оператора. Оператор не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлено незалежними від Оператора причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата чи транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитним провайдером.
- 6.4.3. Облік Трафіку, який використав Абонент, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації) із застосуванням таких співвідношень:  
1 000 байт = 1 КБ, 1 000 КБ = 1 МБ, 1 000 МБ = 1 ГБ
- 6.5. Облік використання Сервісних послуг, Додаткових послуг і Пакетів ведеться Білінгом на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих замовлень Абонентів.
- 6.6. Оплата за Послуги; Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до Тарифів/Прейскуранта, чинних у розрахунковому періоді, через банківські установи на розрахунковий рахунок Оператора телекомунікацій або через інтерактивні системи електронних платежів (перераховані на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua)).
- 6.7. Платежі, що надійшли до Оператора телекомунікацій вносяться на ОР Абонента на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.
- 6.8. Абонентська плата вноситься на умові передоплати. Розрахунковий період — не менше одного місяця. Термін внесення місячної абонплати — до 20 - го числа поточного календарного місяця за наступний календарний місяць. Оператор телекомунікацій рекомендує вносити Абонентну плату, виконувати оплату Додаткових послуг і пакетів перед початком розрахункового періоду, до 20-го числа місяця попереднього розрахункового періоду, для того, щоб інформація про платіж була відображена на ОР Абонента до початку розрахункового періоду (до 1-го числа наступного місяця) (при проходженні платежів через каси банківських установ виникають затримки до 10-ти днів в ідентифікації платежів Абонентів).
- 6.9. Абонент може передплатити Послуги за будь-який період часу. Така передплата буде зараховуватись в оплату послуг по мірі надання послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент зарахування, за винятком отримання послуг на умовах Акції. Зарахування коштів, у випадку отримання послуг на умовах Акції, відбувається відповідно до умов такої Акції. Абонент погоджується з тим, що зараховані в оплату послуг кошти (списані з ОР Абонента кошти) рахуються використаними, а Послуги наданими, не залежно від того користувався фактично Абонент такими Послугами чи ні. Зараховані в оплату Послуг кошти поверненню не підлягають.
- 6.10. При надходженні від Абонента коштів за надані у попередніх місяцях Послуги погашення сум заборгованості здійснюється у наступному порядку: заборгованість за послуги минулих розрахункових періодів, заборгованість останнього розрахункового періоду.
- 6.11. Закінчення оплаченого періоду не припиняє обов'язків Сторін по даному Договору до моменту його остаточного розірвання.
- 6.12. Рахунок на сплату Абонентської плати Абонентам (фізичним особам), якщо інше не встановлено письмовою домовленістю сторін, не відправляється.
- 6.13. Абонент може сформувати або отримати сформований Рахунок самостійно, використовуючи “Персональний Кабінет” Абонента. Абонент зобов'язаний, використовуючи “Персональний Кабінет” Абонента контролювати стан свого ОР й не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно оплачувати рахунки (Послуги, Додаткові послуги та пакети), за необхідності підтверджувати такі оплати.
- 6.14. Перед черговою оплатою Послуг, додаткових послуг та пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання і вартістю. Фактом оплати Послуг (Додаткових послуг та пакетів) Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифами, характеристиками Інтернет-пакетів, і дає свою згоду на подальше підтримання договірних відносин із Оператором телекомунікацій на умовах, ним встановлених і які є чинними на момент оплати. Якщо Абонент не оплачує послуги (Додаткові послуги та пакети) Оператор телекомунікацій й надалі нараховує плату за них — до моменту припинення надання Послуг (Додаткових послуг та пакетів) у випадках, передбачених цим Договором.
- 6.15. Припинення надання Послуги й розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від оплати раніше наданих Послуг, Сервісних послуг, Додаткових послуг та пакетів. Така оплата має охоплювати весь період дії договірних відносин (з моменту приєднання Абонента до умов Публічного Договору).
- 6.16. У випадку дострокового розірвання Договору (припинення договірних відносин) абонентська плата за період фактично наданих послуг, в тому числі за той місяць, в якому відбулося таке розірвання, не підлягає поверненню Абоненту та залишається у розпорядженні Оператора телекомунікацій, не залежно від того користувався Абонент послугами чи ні. При поверненні коштів Оператор Телекомунікацій не сплачує можливі комісії банку Абонента. Якщо розірвання чи відмова Абонента від Договору відбулися з причин, які не пов'язані з порушенням Оператором телекомунікацій умов Договору Абонент зобов'язується відшкодувати понесені у зв'язку з розірванням/відмовою Абонента витрати і надає право Оператору телекомунікацій на їх утримання з грошових коштів які підлягають поверненню Абоненту.

## **7. ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ (ПРИЗУПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

7.1. Абонент має право за власним бажанням тимчасово припинити (призупинити) надання йому послуг (и), подавши Оператору телекомунікацій письмову заяву із зазначенням строку припинення Послуги не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати призупинення, звернувшись у абонентське відділення з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу.

Тимчасове припинення (призупинення) надання Послуг (и) відбудеться не раніше ніж з 1-го числа наступного календарного місяця.

Строк тимчасового припинення може бути змінено за умови подання Абонентом окремої заяви.



У період тимчасового припинення надання Послуг Оператор телекомунікацій зберігає ОР Абонента й можливість поновлення Послуги.

Тимчасове припинення Послуг оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент припинення послуг Тарифів Оператора телекомунікацій.

7.2. Оператор телекомунікацій має право:

7.2.1. Обмежити або тимчасово припинити надання Послуг Абонентові та/або відключити Абонентське відгалуження від Телекомунікаційної мережі, за умови від'ємного сальдо на ОР до моменту надходження коштів на ОР Абонента і погашення заборгованості.

7.2.2. Тимчасово припинити надання Послуги Абонентові та розірвати з ним договірні відносини, якщо Абонент:

7.2.2.1. Завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Оператора або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокування трафіку, поширення комп'ютерних вірусів, спаму, та ін. У разі встановлення повторного такого факту Оператор телекомунікацій має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку;

7.2.2.2. Поширює інформацію, яка ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Оператора телекомунікацій, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

7.2.2.3. Порушив договірні зобов'язання, цей Договір, Правила, Норми користування Мережею;

7.2.2.4. Вчинив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;

7.2.2.5. Надав Послуги третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором із Оператором телекомунікацій;

7.2.2.6. Здійснив несанкціоноване втручання в роботу Телекомунікаційної мережі.

7.2.3. Тимчасово припинити надання Послуги для здійснення Технічного обслуговування. Оператор телекомунікацій інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуги. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуги з цієї причини не має перевищувати 24 (двадцять чотирьох) годин на місяць.

7.3. У період тимчасового припинення надання Послуг здійснюється відключення Абонентського відгалуження від Телекомунікаційної мережі. Повторне підключення Абонентського відгалуження виконується згідно з чинним на момент підключення Прейскурантом.

## **8. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

8.1. Абонент може поновити надання йому Послуги (крім випадків, зазначених у пп. 7.2.1 і 7.2.2. даного Договору) за наявності коштів на його ОР звернувшись особисто у абонентське відділення з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу.

8.2. Оператором телекомунікацій має право відновити надання Послуги Абоненту самостійно після закінчення зазначеного у заяві Абонента строку тимчасового припинення.

8.3. Оператор телекомунікацій відновлює надання Послуг, надання яких було тимчасово припинено через заборгованість, протягом 1 (однієї) години, а коли немає такої можливості — в строк, що не перевищує 3 (три) робочих днів після погашення Абонентом заборгованості за надані раніше Послуги. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Оператора телекомунікацій про суму сплачених коштів, місце, дату оплати та номер розрахункового документа.

8.4. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 7.2.2 (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Оператор телекомунікацій може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Оператор телекомунікацій приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

## **9. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

9.1. Оператор телекомунікацій має право припинити надання Послуг Абонентові у випадках:

9.1.1. Припинення відповідно до законодавства дії Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом:

1) за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання Оператором телекомунікацій заяви, якщо в ній не зазначено більший строк;

2) з власної ініціативи:

- якщо строк тимчасового припинення Послуг перевищує 3 (три) календарних місяці;
- у разі непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні;
- порушення Абонентом умов Публічного Договору, Правил, Правил надання та отримання обладнання у випадках і порядку визначених договором відповідно до законодавства;
- зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом вимог підпунктів 2-5, 9, 13 і 14 пункту 36 "Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг" затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295.

9.1.2. Припинення діяльності Оператора телекомунікацій з надання Послуг за умови попередження про це Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації Абонентів не пізніше ніж за 3 (три) місяці.

## **10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

10.1. Відповідальність Оператора телекомунікацій перед Абонентом обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (Абонентське відгалуження, телевізійний приймач, комп'ютер, модем, ТВ-тюнер та ін.) не входять до сфери відповідальності Оператора телекомунікацій, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи передане Оператором телекомунікацій. Оператор телекомунікацій не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, модема, ТВ-тюнера, тощо).

10.2. Оператор телекомунікацій не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їхню якість у випадках:

- 1) пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (телевізійного приймача, комп'ютера, модема, ТВ-тюнера, тощо) Абонента, а також у випадку шкідливого впливу передавальних (випромінювальних) пристроїв, що використовуються без отримання згоди Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації на їх використання;
- 2) невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження та/або Кінцевого обладнання вимогам Оператора телекомунікацій, а також якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження було виконано Абонентом самостійно;
- 3) несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами;
- 4) у випадку нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;
- 5) в інших аварійних і непередбачених ситуаціях, на усунення яких Оператор телекомунікацій не має можливості вплинути, в тому числі природних та метеорологічних явищ, дій органів державної та місцевої влади, тощо;
- 6) якщо відсутність (або погана якість) доступу до Телекомунікаційних послуг є результатом порушення з боку Абонента правил користування Кінцевим обладнанням.
- 7) у випадку не виконання Абонентом обов'язків передбачених п. 2.9 та п. 3.1.2 даного Договору;
- 8) своєчасного повідомлення Абонентів про заходи та/або обставини, що визначені п. 4.2.6 Договору.

10.3. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента Оператором не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.

10.4. Оператор телекомунікацій зобов'язані вжити всіх необхідних заходів у межах своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не було розголошено третім особам, які не мають стосунку до обслуговування Абонента.

10.5. Оператор телекомунікацій не відшкодовує Абоненту збитки, заподіяні йому внаслідок використання його Паролів третіми особами, що сталося через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.

10.6. Оператор телекомунікацій не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п. 10.1 даного Договору.

10.7. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Оператор телекомунікацій не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або відомості, що ображають честь і гідність Абонента, і не несе за них ніякої відповідальності. Оператор телекомунікацій не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Оператора телекомунікацій, що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету; не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких безпосередньо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання).

10.8. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі ТОВ ТРК "Діскавери" (в т.ч. порнографічного характеру і такої, що пропагує насильство, тощо) та за будь-які негативні наслідки для Абонента чи третіх осіб від такої інформації.

10.9. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних програм осіб, які не досягли повноліття. Оператор не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких програм неповнолітніми особами.

10.10. Оператор телекомунікацій вживає заходів, спрямованих на забезпечення конфіденційності отриманої Абонентом інформації чи відправленої ним інформації. Доступ до такої інформації мають тільки окремі фахівці Оператора телекомунікацій та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг із боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом поширення комп'ютерних вірусів, спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента.

10.11. Оператор телекомунікацій вживає загальноприйнятих обмежувальних заходів з метою захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів Абонентів шляхом фільтрації трафіку.

10.12. Оператор телекомунікацій залишає за собою право змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

10.13. Оператор телекомунікацій не несе відповідальності за порушення в роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшвидше сповістити про це Оператора телекомунікацій. Оператор телекомунікацій, в цьому випадку, має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Оператор телекомунікацій виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення мережі.

10.14. Оператор телекомунікацій звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання Заяви-Приєднання, а саме: у випадках не санкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, війни, воєнних дій, стихійного лиха, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юктури ринків; у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг та Пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Оператора тощо.

10.15. У випадках, зазначених у п. 10.14, Оператор телекомунікацій інформує Абонента про умови отримання або припинення надання Послуги у термін, визначений законодавством, шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua). Додатково Оператор телекомунікацій може повідомити Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщення інформації в абонентських відділеннях, в засобах масової інформації. Також про тимчасове припинення надання Послуги чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуги у зв'язку з пошкодженням Телекомунікаційних мереж Оператор телекомунікацій інформує Абонента, шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua), невідкладно після настання пошкодження, в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення

надзвичайного чи воєнного стану; Оператор телекомунікацій повідомляє також про строки усунення такого пошкодження, якщо є підстави вважати, що останнє не буде ліквідовано протягом однієї доби.

10.15. За порушення порядку отримання послуг Абонент несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.

10.16. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, і збитків, завданих із його вини Оператору телекомунікацій чи третім особам, витрати, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законом. Факт пошкодження Телекомунікаційної мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженим представником Оператора телекомунікацій та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менше як двома представниками Оператора телекомунікацій.

10.17. За ненадання або неналежне надання послуг Оператор телекомунікацій несе перед Абонентом відповідальність відповідно до чинного законодавства та даного Договору.

10.18. У випадку не усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуги, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви Абонентська плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад 5 (п'ять) діб — Оператор несе відповідальність згідно із Законом України "Про телекомунікації".

10.19. Витрати, пов'язані з ліквідацією пошкодження кінцевого обладнання Абонента, що сталося з вини Оператора телекомунікацій, здійснюються відповідно до чинного законодавства України.

10.20. Оператор телекомунікацій не несе відповідальності за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абонентові в результаті використання або неможливості використання Послуг.

10.21. Оператор телекомунікацій зобов'язаний надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, зокрема, відповідно до наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. № 803 "Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів". Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 11Мбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору (виключно у випадку отримання послуги доступу до Інтернет абонентами за технологією Ethernet. Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку за технологією DOCSIS не менше, ніж 512 кбіт/с). Вимірювання проводиться відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT) в точці закінчення телекомунікаційної мережі Оператора. Точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією Ethernet вважається комунікаційне обладнання – порт комутатора доступу Оператора, а точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією DOCSIS –відгалужувач в будинковій розподільчій мережі Оператора.

10.22. Окрім відповідальності згідно даного Договору, Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

## 11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Даний Публічний Договір регулює відносини Абонента і Оператора телекомунікацій у процесі підключення до Послуг (поновлення надання Послуг, тимчасового чи повного припинення надання Послуг), надання й отримання обраних Абонентом Послуг і Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг, визначає процедуру зміни, розірвання договірних відносин. Відносини, не охоплені цим Публічним Договором, регулюються нормами чинного законодавства України про телекомунікації та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють правовідносини у цій сфері. Даний Договір набуває чинності з моменту його прийняття Абонентом шляхом акцепту та є таким, що укладений на невизначений строк і діє до моменту його розірвання Сторонами/однією із Сторін.

11.2. Абонент, підписавши Заяву-Приєднання і повідомивши інформацію про себе:

11.2.1. Засвідчує свою згоду:

- 1) виконувати зобов'язання та процедури, передбачені даним Договором, і отримувати Послуги й додаткові послуги та пакети на умовах даного Договору;
- 2) на можливу зміну Оператором телекомунікацій під час дії договірних відносин Тарифів та Прейскуранта;
- 3) отримувати повідомлення, у тому числі електронні (через систему Viber, Whatsapp та ін.) та СМС, про замовлені й отримані Телекомунікаційні послуги (вид, тривалість, вартість, стан особового рахунку), проведення профілактичних робіт, аварій та інше;
- 4) на запит Оператора телекомунікацій повідомляти, у тому числі письмово, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуги;
- 5) повідомляти в обов'язковому порядку Оператора телекомунікацій про зміну адреси або будь-які інші зміни, пов'язані з наданням Послуги та контактної інформації Абонента протягом 10 (десяти) днів з моменту зміни.

11.2.2. Надає Оператору телекомунікацій право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Оператора телекомунікацій, використовувати їх і дані про Телекомунікаційні послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передавання, інше), а також погоджується з тим, що ця та інша інформація, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано Оператором телекомунікацій без письмового повідомлення про такий факт третім особам для:

- 1) ведення обліку Абонентів, Послуг і додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом;
- 2) надання сервісів технічного доступу, Сервісних послуг;
- 3) розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, СМС-повідомлень, анкет, пропозицій, рекламних матеріалів;
- 4) телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг;
- 5) ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

11.2.3. Надає згоду Оператору телекомунікацій на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг та/або за зобов'язаннями по виконанню умов Публічного Договору в цілому, третім особам без письмового повідомлення Абонента.

11.2.4. Абонент погоджується на надання (поширення) Оператором телекомунікацій третім особам інформації про невиконані грошові зобов'язання Абонента, а також інформації про Абонента та Послуги, надані йому за Договором, у разі наявності невиконаних грошових зобов'язань Абонента перед Оператором телекомунікацій. Зазначена в даному пункті

інформація, може бути надана третім особам, для представництва інтересів Оператора телекомунікацій, по стягненню заборгованості Абонента перед Оператором телекомунікацій за надані Послуги.

11.2.5. Вважається ознайомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України “Про захист персональних даних” та включення своїх Персональних даних до баз персональних даних Оператора телекомунікацій.

11.3. Оператор телекомунікацій бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 11.2.

11.4. Оператор телекомунікацій має право вносити зміни (доповнення) до даного Договору, Правил, Тарифів/Прейскуранта (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати, Інтернет-пакети, Вартість Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг), змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Інтернет-пакети, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

11.5. Про дії Оператора телекомунікацій передбачені п. 11.4 даного Договору, Абоненти інформуються за 7 (сім) календарних днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення на веб-сайті: [www.tvnet.if.ua](http://www.tvnet.if.ua). Додатково Оператор телекомунікацій може інформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщенням інформації в абонентських відділеннях, у засобах масової інформації.

11.6. Розгляд звернень Абонентів до Оператора телекомунікацій здійснюється відповідно до чинного законодавства.

11.7. Абонент може звернутися до Оператора телекомунікацій електронною поштою. Звернення електронною поштою обробляється за умови наявності у зверненні даних для ідентифікації Абонента: номера Заяви-Приєднання, прізвища, ім'я та по батькові, адреси надання Послуги. Термін обробки звернення залежить від його складності, але не більше ніж 30 календарних днів. Оператор телекомунікацій може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це Абонента.

11.8. У разі звернення до Оператора телекомунікацій по телефону Абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.

11.9. З питань надання Телекомунікаційних послуг Абонент може звернутися до:

11.9.1. Національної комісії що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

- адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;
- приймальня: тел./факс: (004) 278-97-91, e-mail: [office@nkrz.gov.ua](mailto:office@nkrz.gov.ua);
- канцелярія: email: [vdz@nkrz.gov.ua](mailto:vdz@nkrz.gov.ua);
- прес-служба: email: [press@nkrz.gov.ua](mailto:press@nkrz.gov.ua).

11.10. Абонент або Оператор телекомунікацій мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в Договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, оформлені шляхом підписання Абонентом Заяви-Приєднання, за умови повідомлення один одного не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати їх розірвання. Оператор телекомунікацій має право повідомити Абонента про припинення надання Послуги та/або розірвання договірних відносин будь-яким зі способів, зазначених у п. 11.5 даного Договору. У випадку порушення Абонентом договірних відносин із Оператором телекомунікацій (у тому числі даного Договору), чинного законодавства в галузі телекомунікацій надання Послуг (Додаткових послуг та пакетів) припиняється без попереднього повідомлення.

11.11. Для розірвання договірних відносин із Оператором телекомунікацій Абонент подає до Абонентського відділення або поштою заяву, у якій повідомляє номер і дату підписання Заяви-Приєднання; а також документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом Абонента. Відповідну заяву Абонент може надіслати електронною поштою — коли він не має заборгованості за надані раніше Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, якщо оригінал заяви відправляється поштою.

11.12. Оператор телекомунікацій має право негайно припинити дію Заяви-Приєднання за умови надання Абонентом недостовірних відомостей або документів, які необхідні згідно з пунктами 2.4, 2.5 даного Договору для укладення договірних відносин (підписання Заяви-Приєднання).

11.13. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку, електронну адресу, яку він назвав Оператору телекомунікацій як контактну.

11.14. Суперечки за даним Договором вирішуються шляхом переговорів. У випадку неможливості їхнього врегулювання Сторони вправі звернутися до суду, відповідно до чинного законодавства України.

## 12. МІСЦЕ ЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ:

12.1. Адреса абонентського відділення для подачі звернень, заяв та претензій Абонентів у м. Івано-Франківськ: вул. Вовчинецька, 127а.

12.2. Місце знаходження та реквізити Оператора телекомунікацій:

### ТОВ ТРК “Діскавері”

юридична адреса: 76008, м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 124 А

фактична (поштова) адреса: 76006, м. Івано-Франківськ, вул. Вовчинецька, 127 А

тел.: (0342) 777-000

ЄДРПОУ 30609642

Директор — Ціпан Володимир Якович, діє відповідно до Статуту