

## **Публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг**

Товариство з обмеженою відповідальністю Науково-виробниче підприємство «ТЕНЕТ», надалі Оператор, внесений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за № 1376 та до Реєстру суб'єктів у сфері медіа (ідентифікатор медіа R50-01359), в особі директора Альохіна І.Ю., що діє на підставі Статуту від свого імені, та від імені і за дорученням постачальників електронних комунікаційних послуг з якими укладено відповідний договір, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання електронних комунікаційних послуг, для чого публікує цей Публічний договір, надалі – Договір, про нижченаведене:

### **Основні терміни**

**Абонент** (користувач електронних комунікаційних послуг) – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг.

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

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

**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.

**Електронна комунікаційна послуга** – послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.

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

**Кінцеве обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.

**Мережа Інтернет (Інтернет)** — глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

**Особистий кабінет** (Управління особовим рахунком) - розділ веб-сайту, мобільного додатка, телевізійного порталу Оператора, активований Абонентом у визначений Оператором спосіб, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації Абонента та інформаційної взаємодії між Оператором та Абонентом, 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.

**Особовий рахунок** – персональний рахунок, який Оператор відкриває для Абонента і на якому ведеться облік усіх наданих Абоненту послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів Абонента.

**Оператор** – суб'єкт господарювання, який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та/або пов'язаними засобами. У разі постачання електронних комунікаційних мереж оператор вважається також постачальником електронних комунікаційних мереж. У разі постачання електронних комунікаційних послуг оператор вважається також постачальником електронних комунікаційних послуг. За цим договором Оператором є ТОВ НВП "ТЕНЕТ" та/або постачальники електронних комунікаційних послуг,

з якими у ТОВ НВП "ТЕНЕТ" укладено відповідні договори, та які надають послуги від імені та під торговою маркою "ТЕНЕТ", зокрема, але не виключно, дочірні підприємства ТОВ "ТЕНЕТ-ПІВДЕНЬ" та ТОВ "ТЕНЕТ-ПІВНІЧ".

**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/>

**Сторони договору** – постачальник електронних комунікаційних послуг (Оператор) з одного боку та користувач (Абонент) з іншого.

**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 електронної комунікаційної послуги. Послуга активується на сайті Оператора, Порталі ТЕНЕТ-TV або шляхом телефонного дзвінка Абонента до абонентського відділу Оператора. Деактивація послуги здійснюється Абонентом самостійно. Строк одноразового безперервного використання послуги не може перевищувати 12 місяців.

**Прейскурант абонентських тарифів** – сукупність технічних і вартісних параметрів, взаємопов'язаних між собою і визначаючих об'єм і вартість наданої Абонентові електронної комунікаційної послуги і порядок тарифікації наданих йому додаткових сервісів.

Інші терміни, що використовуються в цьому Договорі та додатках до нього, вживаються у значенні, визначеному чинним законодавством України.

## **1. Предмет Договору та суттєві умови**

1.1. Оператор, за умов наявності у нього технічної можливості, здійснює надання електронних комунікаційних послуг, а Абонент, в свою чергу, сплачує їх вартість.

1.2. Укладаючи Договір, Абонент погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору та всіх додатків, що є невід'ємною частиною Договору, тарифними планами Оператора, організаційними та технічними умовами надання послуг, які розміщені на його офіційному сайті та підлягають зміні в порядку і на умовах визначених чинним законодавством. Договір укладається за умови ознайомлення Абонента з усією необхідною йому інформацією, передбаченою законодавством на час укладення Договору, та попереднього отримання Абонентом пропозиції щодо такого укладення.

1.3. Параметри послуг, основні характеристики кожної електронної комунікаційної послуги, що надаються Абонентам, визначені умовами Тарифних планів. Складові та елементи пакета/тарифного плану послуг (у разі наявності пропозицій щодо пакетів/тарифного плану послуг), а також умови та права Абонента, пов'язані з припиненням пакетних пропозицій/тарифного плану або їх елементів, якщо такі є, зазначаються безпосередньо в умовах такого пакету/тарифного плану. У разі припинення окремого елемента пакета/тарифного плану кінцевий користувач має право на дострокове розірвання договору або перехід на інший доступний тарифний план без додаткових витрат, якщо інше не передбачено умовами пакета/тарифного плану. Замовлення, зміна умов надання, припинення та поновлення послуг можуть здійснюватися дистанційно, за допомогою кінцевого обладнання Абонента та за умов ідентифікації (встановлення особи Абонента) відповідно до порядку визначеному Договором та внутрішніми процедурами Оператора.

1.4. Цей Договір вважається погодженим та укладеним шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. У відповідності до ст. 642 Цивільного кодексу України повним та беззастережним прийняттям умов Договору є факт здійснення Абонентом платежу в оплату наданих послуг і отримання Оператором відповідного фінансового документа, що підтверджує факт такої оплати. Договір із Абонентом про надання загальнодоступних послуг (підключення кінцевого обладнання Абонентом до комунікаційних мереж фіксованого зв'язку загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації

(місцевий телефонний зв'язок)) може бути укладений за бажанням Абонента в письмовій формі.

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

1.6. Надання електронних комунікаційних послуг розпочинається після укладення договору, виконання Сторонами дій, що передбачені цим Договором та Додатками до нього, які є необхідними для початку надання послуг. Фактичне отримання Абонентом певної послуги та користування нею означає, що така послуга була замовлена Абонентом. Оператор зобов'язується розпочати надання послуги у визначений сторонами термін.

1.7. Замовлення послуги, в тому числі послуги доступу до контенту, може здійснюватися: у письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), в тому числі в електронній формі, в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням Оператора, або шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

1.8. Актуальна інформація про територію покриття електронною комунікаційною мережею, із зазначенням населених пунктів, у яких надаються послуги, розміщується на офіційному веб-сайті Оператора, та оновлюється не рідше одного разу на квартал, або у разі зміни покриття. На запит Абонента Оператор надає письмову або електронну довідку щодо наявності покриття у конкретному населеному пункті чи за конкретною адресою.

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

2.1. Договір укладається на невизначений строк та може бути розірваним на умовах і в порядку визначених Договором та/або діючим законодавством. У випадку, якщо мінімальний обсяг та або тривалість користування електронною комунікаційною послугою, є необхідним для використання умов акцій (спеціальних пропозицій), про це зазначається окремо в умовах акції (пропозиції).

2.2. Під час дії Договору в нього можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни та доповнення, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації) не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до їх введення в дію, на Офіційному веб-сайті Оператора: <http://www.tenet.ua/> та Порталі ТЕНЕТ-TV. При цьому Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті і Порталі поточна редакція тексту цього Договору є дійсною. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування послугами, свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору. Оператор і Абонент визнають юридичну чинність зазначеного у дійсному пункті способу волевиявлення.

## **3. Ціна та порядок розрахунків**

3.1. Оплата послуг Абонентом здійснюється відповідно до прейскуранта абонентських тарифів. За певними видами послуг та для певної категорії Абонентів визначеними прейскурантом, до складу тарифу входить абонентська плата, яка нараховується і стягується поза залежністю від факту використання послуг (за винятком випадку не надання послуг з вини Оператора). Деталі тарифного плану (планів), із зазначенням для кожного тарифного плану типів електронних комунікаційних послуг, що пропонуються, та їх обсягів, які включаються в розрахунковий період, а також ціни на додаткові обсяги електронних комунікаційних послуг публікуються на сайті Оператора. Для пакетних послуг, зокрема тих, які передбачають надання електронних комунікаційних послуг та термінального обладнання в тарифах також зазначається вартість окремих елементів пакета. Абонент має можливість отримання актуальної інформації про всі чинні тарифи на сайті Оператора, каналах месенджерів, за телефоном у службі підтримки та у відділеннях обслуговування абонентів.

3.2. Вартість наданих послуг розраховує Оператор використовуючи власні засоби, один раз на добу. Абонент повідомляється про загальну вартість електронних комунікаційних послуг, включаючи податки, а також усі додаткові платежі, по'язані з наданням послуги у спосіб встановлений Договором. Результат розрахунку надається Абоненту у вигляді звіту за поточний календарний місяць починаючи з 1-го числа. Моніторинг Абонентом обсягу споживання електронних комунікаційних послуг та розрахунків за них забезпечується через Особистий кабінет.

3.3. Розрахунковим періодом є 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. Для Абонентів, що є фізичними особами, розрахунковий період розпочинається з моменту активації пакету, за умови наявності на рахунку мінімальної суми коштів визначеної відповідним тарифним пакетом. Розрахунковий період може бути змінений Оператором, із завчасним інформуванням Абонента про такі зміни у строки визначені Договором та діючим законодавством.

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

3.5. Оператор вправі переглянути прейскурант абонентських тарифів, повідомивши Абонента на Офіційному веб-сайті Оператора: <http://www.tenet.ua/> та Порталі TENET-TV не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до початку періоду, що індексується. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання електронних комунікаційних послуг. Якщо Абонент після зміни тарифів продовжує користуватись електронними комунікаційними послугами, Оператор вправі вважати, що Абонент згоден із внесеними змінами та доповненнями. При цьому, Абонент не звільняється від оплати наданих послуг якщо з причин, що не залежать від Оператора, він не отримав відповідного повідомлення. Оператор зобов'язується безоплатно інформувати Абонента про закінчення акційного періоду користування послугами (якщо ціна послуги є нижчою від її звичайної ціни продажу) чи іншого періоду користування, що передбачає оплату послуг за відмінними тарифами, а також тарифи, за якими здійснюватиметься подальше надання послуг в порядку та в строки визначені Договором та діючим законодавством.

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

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

3.8. Абонент зобов'язується самостійно стежити за станом свого особового рахунку і вчасно поповнювати його до закінчення розрахункового періоду. У випадку негативного балансу на особовому рахунку Абонент, що є фізичною особою, порушення строків оплати Абонентом, що є юридичною особою, Оператор тимчасово припиняє надання послуг за даним Договором. Відновлення надання послуг здійснюється після погашення існуючої заборгованості та за умови наявності на рахунку мінімальної суми коштів визначеної відповідним тарифним пакетом. Абонент зобов'язується самостійно стежити за своїм пакетом (тарифним планом), зміну якого він може здійснити в он-лайн режимі (з зазначенням відповідної згоди Абонента на отримання та оплату цього додаткового сервісу).

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

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

3.11. Оператор починає виставляти рахунки абонентської платні (тільки для юридичних осіб) з дати отримання Абонентом послуги, зафіксованої в Акті виконаних робіт (наданих послуг).

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. Акт-рахунок не опротестований у встановлений строк вважається прийнятим до сплати.

3.13. Час неотримання послуги Абонентом у зв'язку з виходом з ладу устаткування Абонента, або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента, не вважається простоем і

оплачується Абонентом в повному об'ємі.

3.14. Всі акти-рахунки відправляються Абоненту (що є юридичною особою) електронною поштою та через платформу електронного документобігу з 1 по 7 число місяця.

3.15. 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.

3.16. Абонент зобов'язаний повідомити про свою реєстрацію платником податку на додану вартість у десятиденний строк. Якщо внаслідок несвоєчасного повідомлення до Оператора будуть застосовані штрафні санкції за порушення граничних термінів реєстрації податкових накладних, ці платежі будуть покладені на Абонента і він зобов'язується їх оплатити.

#### **4. Права та обов'язки сторін**

4.1. Оператор має право:

- встановлювати та змінювати тарифи, перелік послуг, умови обслуговування, розрахунковий період повідомивши про це Абонента у строк та у спосіб відповідно до законодавства;
- надавати Абоненту знижки, бонуси залежно від виконання умов визначених Оператором;
- скорочувати перелік послуг, припиняти (остаточно), тимчасово припиняти надання послуг частково або повністю у випадках передбачених законодавством або договором, зокрема у разі: несплати або несвоєчасної оплати послуг, повного використання коштів на його особовому рахунку, якщо наявність таких коштів передбачена умовами тарифного плану, використання Абонентом на комерційній основі свого кінцевого обладнання та/або абонентських ліній для надання послуг третім особам (якщо інше не передбачено домовленостями Сторін), виконання Оператором ремонтних або профілактичних робіт, стихійного лиха або надзвичайних ситуацій;
- у разі виявлення факту порушення Абонентом умов Договору та/або Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою Оператором формою, що складається у паперовій та/або електронній формі і підписується уповноваженими особами Оператора, у якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг;
- тимчасово припинити надання послуг на строк 1 місяць у випадку встановлення факту розсилання Абонентом спаму або виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання комунікаційних мереж Оператора, в тому числі шляхом висловлювання погроз, образ, нецензурної лайки на адресу працівників Оператора, здійснених письмово, або під час телефонної розмови, або безпосереднього спілкування з працівниками Оператора. Одночасно з тимчасовим припиненням надання послуг, Абонент попереджається про це письмово, на останню адресу надану Абонентом. У випадку встановлення повторних фактів зазначених вище, Оператор має право тимчасово припинити надання послуг на строк 3 місяця, або припинити надання послуг та розірвати Договір.

Оператор зобов'язаний:

- надавати послуги, замовлені Абонентом к строки та за встановленими показниками якості, відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору;
- забезпечувати правильність застосування тарифів та своєчасне інформування Абонента про їх заміну;
- вести облік обсягу і вартості наданих послуг, забезпечувати його достовірність та 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;
- надавати Абоненту інформацію про аварії на електронних комунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;
- забезпечувати з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким абонентом комунікаційної мережі загального користування;
- на запит Абонента інформувати про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке

можна підключати до комунікаційної мережі загального користування;

- вживати відповідно до вимог законодавства заходи із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається комунікаційними мережами, дотримання режиму конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв;
- повідомляти Абонентів не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов Договору і одночасно інформувати їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови;
- на вимогу Абонента надати докази наявності зафіксованої згоди (у випадках, передбачених Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг), за винятком випадків, коли послуга (згода) надавалася більше трьох років до моменту отримання такої вимоги;
- повідомляти Абонента про зміни умов договору в особистому кабінеті, або шляхом надсилання йому повідомлення за доступними засобами зв'язку;
- у разі надання послуг на умовах акції, та/або пов'язаних послуг, надавати безоплатно Абоненту вичерпну інформацію про: послуги, пакети послуг, до яких застосовується акція; тривалість (обмеження в часі) застосування акції; інформацію щодо ціни продажу послуг, пакетів послуг, що була встановлена до початку застосування акції, а також ціни продажу цих послуг, встановленої після початку їх застосування, якщо така послуга, пакет, тарифний план існували до початку застосування акції; інформацію про надання та умови надання пов'язаних послуг.

#### 4.2. Абонент зобов'язується:

- ідентифікувати себе належним чином за процедурою встановленою Оператором. У випадку зміни даних, повідомити про них Оператора протягом десяти діб. Оператор не відповідає за будь-які негативні для Абонента наслідки через невиконання або неналежне виконання останнім наведеного обов'язку, надання неповних або недостовірних даних.
- перерахувати на свій особовий рахунок аванс за необхідний обсяг послуг на підставі виставленого рахунку;
- оплачувати надані Оператором послуги у розмірах та в строки встановлені Договором;
- самостійно контролювати стан свого особового рахунку;
- зберігати та не повідомляти свої облікові дані та паролі третім особам;
- використовувати надані Оператором послуги тільки легальним способом, не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, і не перекладати на Оператора відповідальність за можливі порушення або збиток, заподіяний третім особам;
- не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання електронних комунікаційних послуг третім особам (якщо інше не передбачено домовленостями Сторін);
- надавати на запит Оператора інформацію про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання електронних комунікаційних послуг;
- дотримуватись всіх умов даного Договору, а також вимог діючого законодавства.
- протягом двох календарних днів, підписати Акт виконаних робіт (наданих послуг) по підключенню до електронних комунікаційних послуг;
- не підключати несертифіковані абонентські пристрої;
- у разі потреби, погоджувати з власниками (управителями) приміщення, будинку, споруди і прилеглих територій проведення всіх заходів, необхідних для надання Абоненту електронних комунікаційних послуг, сприяти персоналу Оператора у разі проведення відповідних робіт по наданню Абоненту послуги (забезпечувати безперешкодний доступ персоналу Оператора в приміщення в робочий час, надавати необхідну технічну інформацію та ін.).

Абонент має право:

- отримувати від Оператора інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг;
- тимчасово припиняти отримання послуг в порядку і на умовах визначених Оператором;
- відмовитися від раніше обраних тарифів та/або обрати інші тарифи в порядку і на умовах визначених Оператором;
- переоформити договір на іншу особу в порядку та на умовах встановлених Оператором;
- на отримання послуги знеособлено;

- використовувати усі можливі способи захисту прав, доступні йому відповідно до законодавства, у разі постійної або регулярно повторюваної невідповідності між фактичними характеристиками надання послуги доступу до мережі Інтернет (в частині швидкості та/або параметрів якості);
- вимагати повернення оплачених коштів (письмово звернувшись до Оператора) у разі переходу до іншого постачальника послуг, відмови від передплачених електронних комунікаційних послуг, ненадання послуг, або надання послуг неналежної якості. Повернення сплачених коштів здійснюється Оператором у строк до 20 (двадцяти) діб. Повернення коштів здійснюється Абонентам, що ідентифікували себе належним чином.

## **5. Відповідальність сторін**

### **5.1. Відповідальність Оператора:**

- Оператора 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, за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій (правовласників каналів) та за зміст інформації, що передається за допомогою електронної комунікаційної мережі;
- 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 інших постачальників послуг, за допомогою яких Абонент устанавлює 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 знаходяться в користуванні Оператора, за якість послуги і перерву в її наданні у випадку припинення сигналу з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку, дій інших Операторів/провайдерів за посередництвом або через мережу яких Абонент отримує доступ до послуги, або з інших причин, що знаходяться поза контролем Оператора;
- Оператор не несе відповідальності перед Абонентом, якщо абонентська лінія з вини Абонента обладнана несертифікованим кінцевим устаткуванням;
- Оператор не несе відповідальності за порушення роботи мережевого устаткування Абонента, викликані мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Оператора. Оператор в цьому випадку має право тимчасово, до закінчення або ліквідації атаки, ввести обмеження на доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності локальної мережі Абонента;
- Оператор не несе відповідальності за збиток комп'ютерній і іншій техніці Абонента, заподіяний грозою або будь-яким іншим явищем природи. Абонент попереджений про необхідність знеструмлення всього електронного комунікаційного обладнання під час грози;
- Оператор не несе відповідальності, якщо відсутність або погіршення якості послуги сталося внаслідок дій Абонента в тому числі, але не виключно: порушень правил користування обладнанням, перевищення рекомендованої граничної кількості обладнання на одну лінію, зрощування/розгалуження кабелю, одночасного користування послугою та створення додаткового навантаження на Інтернет-лінію використанням комп'ютера, torrent-клієнтів, онлайн-ігор, завантаження даних, порушення схеми підключення та інше;
- Оператор не несе відповідальності за дії третіх осіб, які, через неналежне зберігання з боку Абонента, отримали доступ до його Паролів і особистого кабінету, та наслідки таких дій (зокрема зміну тарифного плану).

### **5.2. Відповідальність Абонента:**

- Абонент несе відповідальність за порушення умов даного Договору 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 наданих послуг 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 мережі Інтернет. Оператор не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнав Абонент чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет чи неможливості їх використання.

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

## **6. Скорочення переліку послуг, припинення їх надання, розірвання Договору**

6.1. Абонент має право розірвати договір у будь-який час, повідомивши про це Оператора. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, в тому числі дострокове, здійснюється за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Оператором заяви. Розірвання Договору не звільняє від сплати заборгованості за вже отриманими послугами.

6.2. Оператор має право в односторонньому порядку розірвати договір у випадку:

- непогашення заборгованості з оплати послуг протягом 90 днів;
- якщо Абонент протягом дванадцяти місяців не користувався послугами;
- порушення Абонентом умов договору;
- відсутністю технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі, з використанням якої надає послуги Оператор у фіксованому місці отримання послуг, зокрема, але не виключно, у разі неможливості або відмови абонента від підключення за технологію PON, якщо мережа за технологією Ethernet по витій парі демонтується;
- виникнення обставин (в тому числі технічного характеру), що об'єктивно та поза волею Оператора, унеможливають надання послуг, а також форс-мажорних обставин;
- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту: використання кінцевого обладнання, що не має документу про підтвердження відповідності; використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку; вчинення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим споживачам; використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам; здійснення несанкціонованого втручання в роботу комунікаційних мереж; фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, підробки (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток; здійснення зловмисних викликів, розсилання та розповсюдження спаму; порушення мережевого етикету; виявлення на порту Абонента паразитного трафіку.

6.3. Оператор може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі:

- наявності заборгованості за послуги, а також закінчення коштів за передплачені послуги;
- досягнення граничного ліміту;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання послуг. Оператор повідомляє Абонента про строк завершення таких робіт;
- виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної

ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану;

- виявлення та фіксації факту порушення Абонентом вимог Договору та/або Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг;

- встановлення факту розсилання Абонентом спаму та/або здійснення зловмисних викликів, поширення інформації, що ображає честь і гідність інших Абонентів і персоналу Оператора;

- у разі виявлення аномальної інтенсивності викликів, непродуктивного трафіку, рефайлу та/або інших нетипових навантажень на електронну комунікаційну мережу Оператора, спричинених Абонентом або вірусними програмами та різкого зростання трафіку Абонента;

- виявлення та фіксації технічними засобами факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів без належної ідентифікації та без укладеного договору про надання послуг комерційних викликів. У разі встановлення такого факту Оператор надсилає Абоненту, що здійснював розсилання та/або зловмисні виклики, попередження про скорочення надання послуг. Скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, та/або на строк визначений договором чи 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 абонентський відділ про проведену оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

У разі скорочення переліку послуг у зв'язку із виявленням несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів електронних комунікацій Оператора, встановленням факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів відновлення надання послуг абоненту, який отримує послуги знеособлено (анонімно) без укладення письмового договору, здійснюється на підставі його письмової заяви за умови ідентифікації абонента Оператором відповідно до Порядку ідентифікації та Закону.

6.4. У разі проведення заходів з технічного обслуговування, які призводять чи можуть призвести до перерв у наданні послуг, Оператор усуває перерву у найкоротший технічно можливий строк.

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

7.1. Оператор надає Абоненту такі гарантії та запевнення:

- 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;

- Оператор гарантує якість послуг на рівні показників, визначених діючим законодавством;

- умови цього Договору, після його підписання, є дійсним та чинним зобов'язанням Оператора.

7.2. Оператор гарантує можливість надання безкоштовної технічної консультації відповідними фахівцями впродовж 24 (двадцяти чотирьох) годин на добу, 7 (сім) днів на тиждень та інформаційну підтримку Абонента про всі зміни в послугах Оператора на офіційному сайті, та електронною поштою, вказану Абонентом при замовленні Послуг. Оператор забезпечує можливість виклику технічного фахівця для усунення неполадок і надання консультацій в робочі дні за окрему плату (відповідно до прейскуранта абонентських тарифів на додаткові послуги), а також безкоштовно, у випадку, якщо неполадки виникли з вини Оператора.

7.3. Оператор невідкладно, наявними засобами електронного зв'язку, надає Абоненту інформацію про заходи з технічного обслуговування, які призводять чи можуть призвести до перерв у наданні послуг, про строки та умови усунення перерв у наданні послуг. У випадку не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо збою або пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної 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 інших постачальників електронних комунікаційних послуг;
- проведення планових ремонтно-профілактичних робіт тривалістю не більше 24 годин про які Оператор попереджає Абонента електронною поштою та на своєму офіційному сайті <http://www.tenet.ua/> в строк встановлений чинним законодавством;
- несправність обладнання, кабелю та послуг Абонента, які не входять до зони відповідальності Оператора;
- зовнішніми причинами з боку Абонента такими як порушення електроживлення, кліматичних умов та інше;
- несанкціонованим та/або некомпетентним втручанням Абонента в налаштування та режим функціонування обладнання Оператора;
- призупинення або припинення надання послуги відповідно до умов Договору;
- викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд Оператора;
- дії непереборної сили (форс-мажор).

7.4. Оператор розміщує на своєму офіційному веб-сайті інформацію про загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого (термінального) обладнання (якщо такі є), у тому числі: обмеження, що накладаються Оператором щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі його надання), інформацію про те, чи придбане у Оператора кінцеве (термінальне) обладнання, здатне працювати у мережах, що використовуються для надання послуг іншими постачальниками послуг; інформацію про налаштування кінцевого (термінального) обладнання, наданого Оператором (у разі його надання), які дають змогу цьому обладнанню працювати автоматично без безпосереднього втручання Абонента під час користування послугами, та інформацію про можливості зміни таких налаштувань. Оператор зобов'язується, на запит Абонента, повідомити останньому вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого (термінального) обладнання в електронній комунікаційній мережі, з використанням якої надається відповідна послуга, у разі їх наявності.

7.5. Звернення та скарги Абонентів з приводу надання послуг, приймаються за усіма наявними каналами зв'язку Оператора (пошта, електронна пошта, телефон, безпосереднє звернення до абонентських відділень) та розглядаються в порядку і строки визначені діючим законодавством, але, у будь-якому випадку, не більше 30 діб. На сайті Оператора розміщується інформація щодо найменування органів державної влади (з посиланням на їх офіційні веб-сайти), які відповідно до компетенції здійснюють розгляд питань щодо захисту законних інтересів Абонентів відповідно до законодавства, та посилання на джерело розміщення відповідної інформації щодо права позасудового вирішення спорів за зверненням Абонента та способи звернення Абонента до органу позасудового врегулювання спорів.

Абонент має право звертатися до Оператора для вжиття заходів щодо припинення: надання послуг, які Абонент не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень (викликів), спаму, а також припинення зловмисних викликів, використання без попередньої згоди Абонента систем автоматичного "дозвону" (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань або з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди Абонента. Такі звернення розглядаються негайно. На сайті Оператора містяться посилання на джерела розміщення інформації про порядок подання звернень до уповноважених органів державної влади щодо розгляду звернень із зазначених вище питань.

7.6. Відшкодування збитків, майнової та моральної шкоди Оператором Абоненту у разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством, в тому числі невідповідності рівнів показників якості, що передбачені законодавством чи договором про надання послуг вирішуються в суді в порядку встановленому чинним законодавством. Теж саме стосується фактів невідповідності (у разі виявлення), які можуть встановлюватися, в тому числі за результатами випробувань

параметрів якості послуг із дотриманням вимог законодавства у сфері електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

Оператором вживаються дії для реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж), а, у разі неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення вимог законодавства про захист персональних даних, спори розглядаються в порядку встановленому чинним законодавством.

7.7. У разі виникнення надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного та воєнного стану умови отримання або припинення надання послуг, визначаються компетентними органами які прийняли рішення щодо введення такого стану.

7.8. Параметри якості послуг, мінімальна, середня та максимальна швидкості передавання даних з/до мережі Інтернет публікуються Оператором на його офіційному сайті.

7.9. У разі зміни Абонентом постачальника послуг доступу до мережі Інтернет, Оператор забезпечує на вимогу Абонента безперервність послуги доступу до мережі Інтернет, крім випадків, коли це технічно неможливо.

7.10. Абонент надає Оператору такі гарантії та запевнення:

- гарантує достовірність наданої про себе інформації.
- надає свою згоду щодо розміщення комунікаційного обладнання (яке використовується для надання Абоненту електронних комунікаційних послуг) у допоміжних приміщеннях будинку, в якому здійснюється підключення кінцевого обладнання (у разі необхідності за допомогою системи колективного прийому) Абонента до комунікаційної мережі Оператора.

7.11. Оператор вживає заходи технічного захисту електронних комунікаційних мереж, у відповідності до вимог законодавства у сфері кібербезпеки та інформує про вжиті заходи Абонента, в тому числі, за його запитом.

7.12. Сторони Договору визнають проведення процедур щодо запобігання корупції та контролюють їх дотримання. При цьому Сторони докладають розумні зусилля, щоб мінімізувати ризик ділових відносин з контрагентами, які можуть бути залучені в корупційну діяльність, а також надають взаємне сприяння один одному в цілях запобігання корупції.

## **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 електронні комунікаційні послуги визначених видів чи на визначених територіях у масовому порядку (не тільки за даним Договором), Оператор може обмежитися оголошенням про це в засобах масової інформації чи на своєму офіційному сайті. На підтвердження обставин нездоланої сили та про їх тривалість, Сторона, за вимогою другої Сторони, надає довідки (свідчення) від уповноважених органів.

## **9. Вирішення спорів**

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

## **10. Інші положення**

10.1. Укладаючи цей Договір, Абонент надає свій дозвіл Оператору на обробку його персональних даних, отриманих від нього з метою надання електронних комунікаційних послуг. Оператор здійснює обробку персональних даних в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством. 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 електронних комунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Оператором відносинами контролю). Персональні дані, які необхідно надати до початку надання електронних комунікаційних послуг: ПІБ, паспортні дані, ідентифікаційний код, місце проживання та місце надання послуги, засоби зв'язку.

10.2. 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.

10.3. 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; розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Оператора; телефонного опитування, проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, та не заперечує проти такого розсилання.

10.4. Абонент дає свою згоду на збір та обробку Оператором статистичної інформації по використанню послуги «TENET-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.

10.5. 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.

10.6. З метою забезпечення придатності послуг для користування споживачами з інвалідністю, Оператор вживає наступні заходи та надає окремі додаткові послуги:

- забезпечує фізичну доступність центрів обслуговування;
- забезпечує цілодобову підтримку через різні канали зв'язку;
- здійснює адаптацію веб-сайту та мобільних застосунків;
- організовує послуги з виїзду технічного спеціаліста до місця надання послуг;
- організовує навчання співробітників базової комунікації з людьми з різними видами інвалідності, проводить відповідні тренінги з етики та доступності.

Інформація про продукти та електронні комунікаційні послуги, розроблені для Абонентів з інвалідністю, може бути отримана на сайті Оператора, у службах підтримки абонентів та абонентських відділеннях.

10.7. Оператор є платником податку на прибуток на загальних підставах та платником ПДВ.

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

10.9. Цей договір не припиняє свою дію у разі зміни реквізитів Сторін, їх установчих, реєстраційних або паспортних документів, а також зміни власника, організаційно-правової форми, адреси місцезнаходження або проживання, найменування тощо. У разі зміни реквізитів, Сторона зобов'язується впродовж 10 (десяти) календарних днів повідомити про це іншу сторону.

10.10. Технічні параметри послуги для обраних Абонентом пакетів є специфічними (унікальними) і відповідають ціновим пакетам приведеним у прейскуранті абонентських тарифів. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів шляхом його розміщення (оприлюднення): на Офіційному веб-сайті Оператора: <http://www.tenet.ua/> та в

місцях продажу послуг.

11. Сервісні служби Оператора:

| Найменування:              | E-mail:                                                        | Тел:      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Розрахунковий відділ       | <a href="mailto:billing@te.net.ua">billing@te.net.ua</a>       | 730-53-35 |
| Технічні питання           | <a href="mailto:techsup@te.net.ua">techsup@te.net.ua</a>       | 730-53-00 |
| Відділ продажів            | <a href="mailto:sales@te.net.ua">sales@te.net.ua</a>           | 730-53-30 |
| Web-сервер                 | <a href="mailto:webmaster@te.net.ua">webmaster@te.net.ua</a>   |           |
| Поштові сервери POP3, SMTP | <a href="mailto:postmaster@te.net.ua">postmaster@te.net.ua</a> |           |

12. Місцезнаходження та реквізити ОПЕРАТОРА:

Оператор

---

ТОВ НВП «ТЕНЕТ»

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

Телефон/факс:

(048) 7305330/(048) 7305335