

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) - web-сторінка на сайті Оператора, та Порталі ТЕНЕТ-TV, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, сторінка містить набір елементів інтерфейсу користувача, за допомогою яких Абонент має можливість змінювати (в тому числі погоджуватися та відмовлятися) порядок та/або умови надання послуг Оператором.

Особовий рахунок – розуміється як сховище інформації про кошти Абонента, авансовані ним для отримання електронних комунікаційних послуг Оператора. Кошти перераховуються Абонентом самостійно або за виставленими рахунками.

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 "TENET", 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.

1. Предмет Договору:

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.

1.3. Параметри послуг, основні характеристики кожної електронної комунікаційної послуги, що надаються Абонентам, визначені умовами Тарифних планів.

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. 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.

1.6. 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).

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

1.8. 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.

1.9. Замовлення, зміна умов надання, припинення, тимчасове припинення та поновлення послуг можуть здійснюватися дистанційно, за допомогою кінцевого обладнання Абонента та за умови ідентифікації (встановлення особи Абонента) відповідно до порядку встановленого договором та внутрішніми процедурами Оператора.

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).

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, пов'язані з наданням послуги у спосіб встановлений Договором. Результат розрахунку надається Абоненту у вигляді звіту за поточний календарний місяць починаючи з 1-го числа.

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

послуг у даному місяці.

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

3.5. Оператор вправі переглянути прейскурант абонентських тарифів, повідомивши Абонента на Офіційному веб-сайті Оператора: <http://www.tenet.ua/> та Порталі ТЕНЕТ-TV не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до початку періоду, що індексується. При незгоді з будь-якими змінами до умов цього Договору, зміною тарифів або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Абонент повинен припинити отримання 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.

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

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

3.8. Абонент зобов'язується самостійно стежити за станом свого особового рахунку і вчасно поповнювати його. У випадку негативного балансу на особовому рахунку 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. Також Абонент зобов'язується самостійно стежити за своїм пакетом (тарифним планом), зміну якого він може здійснити в он-лайн режимі (з зазначенням відповідної згоди Абонента на отримання та оплату цього додаткового сервісу).

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

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

3.11. Оператор починає виставляти рахунки абонентської платні (тільки для юридичних осіб) з дати отримання Абонентом послуги, зафіксованої в Акті виконаних робіт (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 з 1 по 7 число місяця. За письмовою заявою Абонента (що є юридичною особою), акти-рахунки направляються також кур'єрською службою доставки.

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;
- 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

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;
- вимагати повернення оплачених коштів (письмово звернувшись до Оператора) у разі ненадання Абоненту послуг або у разі його відмови від попередньо оплачених електронних комунікаційних послуг, або надання послуг неналежної якості. При цьому, повернення оплачених коштів здійснюється Оператором у строк до 20 (двадцяти) діб. Повернення коштів здійснюється Абонентам, що ідентифікували себе належним чином.

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 (Абонентів) 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, письмово повідомивши про це Оператора. 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;
- 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 унеможличувати 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 скорочує/призупиняє надання послуг з власної ініціативи в разі:

- наявності заборгованості з оплати послуг, а також закінчення коштів за передплачені послуги;
- виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження комунікаційних мереж, технічних засобів комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг;
- виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання комунікаційних мереж;
- встановлення факту розсилання Абонентом спаму, поширення комп'ютерних вірусів, поширення інформації, що ображає честь і гідність інших Абонентів і персоналу Оператора, здійснення зловмисних викликів;
- 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.

Тимчасове припинення надання 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.

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. 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.

7.3. 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 нездоланної сили та про їх тривалість, Сторона, за вимогою другої Сторони, надає довідки (свідчення) від уповноважених органів.

9. Вирішення спорів:

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

10. Заключні положення:

10.1. 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).

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 "ТЕНЕТ-TV" для покращення якості послуг, що надаються Оператором. Статистична інформація в процесі її обробки, узагальнення та систематизації підлягає знеособленню, та не містить персональних даних Абонента. Абонент надає Оператору право розпоряджатися знеособленою, систематизованою та узагальненою статистичною інформацією на власний розсуд.

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

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

10.8. 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.

10.9. 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	billing@te.net.ua	730-53-35
Технічні питання	techsup@te.net.ua	730-53-00
Відділ продажів	sales@te.net.ua	730-53-30
Web-сервер	webmaster@te.net.ua	
Поштові сервери POP3, SMTP	postmaster@te.net.ua	

12. Місцезнаходження та реквізити ОПЕРАТОРА:

Оператор

ТОВ НВП «ТЕНЕТ»
65012, м. Одеса, вул. Велика Арнаутська, буд. 2-А
Телефон/факс:
(048) 7305330/(048) 7305335