

Договір № _____

про надання телекомунікаційних послуг

«__» _____ 202__
року

м. Глухів

_____ (далі – «Замовник»), з однієї сторони,
та **ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕЛЕРАДІОКОМПАНІЯ «ТВ-КОМ»»**,
в особі директора Гончаренко Богдана Вікторовича, який діє на підставі Статуту
(далі – «Виконавець»), з іншої сторони, уклали договір про наступне.

1. Загальна частина

1.1. Цей договір укладено з урахуванням вимог Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 року № 295(далі Правила), рішення НКРЗІ від 29.1.2012 року № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», наказу Держспецзв'язку від 12.2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості п
ослуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій.

1.2. У цьому договорі терміни вживаються у значеннях, передбачених ст..1 ЗУ «Про телекомунікації», п.3 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 11.04.2012 року № 295.

1.3. У разі внесення змін до законодавства, що регулює правовідносини у сфері телекомунікацій, ці Правила застосовуються з урахуванням таких змін.

2. Предмет договору

2.1. Виконавець надає телекомунікаційні послуги за місцезнаходженням _____
Замовника по вул. _____ щодо цілодобового доступу до мережі Інтернет зі швидкістю доступу _____ Мб/с, а Замовник оплачує послуги Виконавця.

3. Кінцеве обладнання

3.1. Кінцеве та/або інше обладнання Замовника, яке підключається до телекомунікаційної мережі Виконавця, повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4. Права, обов'язки та відповідальність Замовника

4.1. Замовник має право на:

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) вільний доступ до послуг;
- 3) безпеку послуг;
- 4) вибір оператора, провайдера. Припинення договору з Виконавцем здійснюється у порядку, передбаченому цим договором та законодавством;
- 5) вибір виду та кількості послуг;
- 6) безоплатне отримання від Виконавця інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг;
- 7) своєчасне і якісне одержання послуг;
- 8) отримання від Виконавця відомостей щодо наданих послуг;
- 9) обмеження Виконавцем доступу Замовника до окремих видів послуг на підставі його письмової заяви;
- 10) повернення від Виконавця невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених послуг у випадках і порядку, визначених цим договором та іншими нормативними актами;
- 11) відмову від послуг у порядку, встановленому договором та законодавством України;
- 12) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Виконавцем обов'язків, передбачених договором чи законодавством;
- 13) оскарження неправомірних дій Виконавця шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 14) відмову від оплати послуги, яку він не замовляв;

- 15) отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;
- 16) перенесення місця отримання послуг;
- 17) вибір послуг, що надаються Виконавцем;
- 18) отримання від Виконавця інформації про зміну умов надання послуги і тарифів (ціни) на її надання;
- 19) вибір тарифу , тарифного плану, встановленого Виконавцем. При цьому зміна виду послуги та тарифу (тарифного плану, ціни) на неї здійснюється Виконавцем протягом місяця з дня подання (надіслання) йому заяви;
- 20) припинення Виконавцем надання послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму;
- 21) блокування, на підставі відповідної заяви, доступу до певних мереж та послуг (за наявності технічної можливості);
- 22) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;
- 23) несплату ціни послуги за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання послуг у разі порушення Виконавцем граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Замовника, з дати реєстрації Виконавцем відповідної заяви (усної чи письмової);
- 24) доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку з людьми з обмеженими фізичними можливостями (за наявності технічної можливості);
- 25) отримання безоплатної консультаційної допомоги Виконавця з питань замовлення та отримання послуг, що ним надаються;
- 26) зміну переліку послуг (пакетів послуг), тимчасове припинення або припинення надання послуг у порядку, встановленому цим договором та актами законодавства, що регулюють відносини у сфері телекомунікацій;
- 27) безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Виконавця.

4.3. Замовник зобов'язаний:

- 1) дотримуватися вимог цього договору;

- 2) використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;
- 3) не допускати використання його кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 4) не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, ускладнювати чи унеможливлювати надання послуг іншим споживачам;
- 5) не допускати, без погодження з Виконавцем, використання на комерційній основі кінцевого обладнання та телекомунікаційних ліній Виконавця для надання послуг третім особам;
- 6) виконувати умови договору, в тому числі своєчасно оплачувати роботи та послуги Виконавця;
- 7) надавати Виконавцеві достовірну інформацію, необхідну для укладення договору;
- 8) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим обладнанням;
- 9) утримувати Канал і кінцеве обладнання у справному стані;
- 10) повідомляти на запит Виконавця тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;
- 11) не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання;
- 12) не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;

4.4. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання послуг Замовник несе відповідальність згідно законодавства України та цього договору.

У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Замовника, та завдання збитків з його вини, витрати Виконавця, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Замовником у порядку, встановленому законом.

Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини споживача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Виконавця та Замовника, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Замовника від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Виконавця.

5. Права, обов'язки та відповідальність Виконавця

5.1. Виконавець має право на:

- 1) відключення на підставі рішення суду кінцевого обладнання, якщо воно використовується Замовником для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;
- 2) визначення та зміну переліку послуг;
- 3) скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання відповідно до Закону України “Про телекомунікації”;
- 3) непідключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання у разі його невідповідності вимогам, встановленим цим договором та законодавством;
- 4) визначення порядку оплати і форми розрахунків за виконані роботи та надані послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

5.3. Виконавець зобов'язаний:

- 1) забезпечувати правильність застосування тарифів (ціни) на роботи та послуги;
- 2) вести облік обсягу та вартості робіт та наданих послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність, зберігати записи про виконані роботи та надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;
- 3) повідомляти про зміни тарифів (ціни) на послуги не пізніше ніж за один місяць до їх введення;
- 4) надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, договору та інших актів законодавства;
- 5) своєчасно надавати Замовнику вичерпну інформацію про надання та отримання послуг;
- 6) забезпечити Замовникові швидкість доступу, визначену договором;

7) здійснювати на вимогу Замовника, протягом строку позовної давності, повернення невикористаних з особового рахунка Замовника коштів, у разі відмови від передплатених послуг та/або припинення дії договору;

12) вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення захисту відомостей про Замовника, отриманих під час укладання договору, надані чи замовлені ним послуги, іншої інформації з обмеженим доступом;

13) не розповсюджувати спам;

14) попереджати Замовника про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених цим договором та актами законодавства;

15) інформувати Замовника про ремонтні роботи на телекомунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботі телекомунікаційних мереж та орієнтовні строки відновлення надання послуг;

16) усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;

17) направляти за викликом Замовника, для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та пред'являти його Замовнику;

18) обмежувати можливість отримання Замовником послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку Замовника або досягнення визначеної договором суми шляхом тимчасового припинення надання послуг (за наявності технічної можливості);

19) стягувати плату за фактичний час отримання Замовником послуг;

20) забезпечувати, за письмовим зверненням споживача, обмеження доступу до певних послуг (за наявності технічної можливості обладнання);

5.2. За ненадання або неналежне виконання робіт або надання послуг Виконавець несе перед Замовником відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до закону та договору.

У разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Замовника до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Замовником відповідної заяви, плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад

п'ять діб - оператор, провайдер несе відповідальність згідно із [Законом України “Про телекомунікації”](#).

Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання Замовника, що сталося з вини Виконавця, здійснюються Виконавцем відповідно до законодавства.

Питання щодо відшкодування завданих Замовникові фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Виконавцем обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

5.3. Виконавець не несе відповідальності перед Замовником за ненадання або неналежне надання послуг у разі:

- 1) використання Замовником кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання;
- 2) несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;
- 3) дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);
- 4) вини Замовника в інших випадках, встановлених законом.

5.4. Виконавець не несе відповідальності за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій.

6. Захист інформації про споживача

6.1. Виконавець, відповідно до законодавства, забезпечує збереження відомостей про Замовника, отриманих під час укладання договору, а також про надання послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і несе відповідальність за їх схоронність.

6.2. Виконавець, у порядку, встановленому законодавством, створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять відомості, надані Замовником під час укладання договору, та забезпечує захист і нерозголошення інформації з обмеженим доступом.

Персональні дані Замовника та його працівників можуть оброблятися з метою забезпечення виконання зобов'язань за цим договором.

6.3. Інформація про надані послуги може бути надана Замовникові, з кінцевого обладнання якого отримувалися послуги, його законному представникові, а також іншим особам за письмовою згодою Замовника чи відповідно до закону.

6.4. Дані про місцезнаходження кінцевого обладнання Замовника не можуть передаватися Виконавцем без його згоди третім особам, крім випадків, встановлених законом.

6.5. Інші питання щодо захисту персональних даних Замовника регулюються [Законом України “Про захист персональних даних”](#).

7.1. Надання споживачеві інформації про послуги

7.1. Виконавець безоплатно доводить, способами встановленими цим договором або актами законодавства, до відома Замовника вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:

- 1) зміну умов надання послуг;
- 2) зміну тарифів, тарифних планів (ціни) на послуги (пакети послуг), що надаються Замовникові;
- 3) тимчасове припинення надання послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження телекомунікаційних мереж) із зазначенням орієнтовних строків та/або умов поновлення надання послуг;
- 4) скорочення переліку послуг, припинення їх надання;
- 5) припинення діяльності з надання послуг;
- 6) інші відомості відповідно до законодавства та умов договору.

7.2. Виконавець зобов'язаний здійснювати через місцеві засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, через довідково-інформаційні, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування про:

- 1) впровадження нових послуг;
- 2) впровадження/зміну тарифів на послуги;
- 3) виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового

скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;

4) тимчасове припинення надання послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;

5) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);

6) інші відомості відповідно до законодавства та договору.

7.3. Виконавець зобов'язаний на вимогу Замовника, безоплатно в порядку, встановленому законодавством, повідомляти про надані йому послуги, в тому числі їх обсяг та вартість, іншу інформацію відповідно до законодавства та договору.

8. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення

або припинення їх надання

8.1. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання може здійснюватися за ініціативою Замовника або Виконавця відповідно до цього договору та актів законодавства.

8.2. Скорочення переліку послуг, припинення надання однієї чи кількох послуг, здійснюються за зверненням Замовника чи ініціативою Виконавця у випадках та порядку, визначених цим договором та іншими актами законодавства.

8.3. Виконавець здійснює тимчасове припинення надання послуг, за заявою Замовника, на строк, зазначений у заяві, але не більше як один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою Замовника. Виконавець може тимчасово припиняти надання послуг з власної ініціативи в разі:

1) закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та цього договору;

2) досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;

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

- 4) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;
- 5) виявлення несанкціонованого втручання Замовника в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів телекомунікацій Виконавця;
- 6) встановлення факту розсилання Замовником спаму.

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

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

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

За час, протягом якого послуги не надавалися з вини Замовника, плата нараховується в повному обсязі.

У разі тимчасового припинення, більш ніж на добу, надання послуг у випадках, передбачених підпунктами 3 і 4 цього пункту, абонентна плата не нараховується.

8.4. Припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися Виконавцем у разі 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 Замовником:

1) за письмовою заявою Замовника у строк, що не перевищує одного календарного місяця з моменту отримання Виконавцем заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві;

2) за ініціативою Виконавця у разі:

- непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, встановлений цим договором або зазначений у попередженні Виконавця;

- зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Замовником вимог законодавства;

- порушення умов договору;

- припинення діяльності з надання послуг з попередженням НКРЗІ і Замовника не пізніше ніж за три місяці до припинення.

9. Ціна робіт /послуг та порядок їх оплати

9.1. Види робіт або наданих послуг, їх кількість та ціна остаточно узгоджуються Сторонами актами виконаних робіт (наданих послуг).

9.2. Ціна послуги доступу до Інтернет становить ____ гривень на місяць (з ПДВ).

9.3 Ціна послуги Виконавця постійного IP-адресу, становить _____ (_____) гривні на місяць(з ПДВ).

Оплата послуги здійснюється Замовником авансом.

Не узгодження акту, у разі відсутності претензій з боку Замовника, не є підставою для не оплати наданої послуги доступу до Інтернет.

9.3. Оплата послуг здійснюється в національній валюті, в безготівковій формі на рахунок Виконавця.

9.4. У разі закінчення строку дії договору або його розірвання Виконавець повинен здійснити розрахунок за отримані послуги, а Заявник - повернути Виконавцеві невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту письмового звернення Замовника.

9.5. Включення послуги здійснюється у строк, що не перевищує трьох днів, після передачі за актом прийому-передачі Каналу.

10. Відповідальність

10.1. За невиконання або неналежне виконання умов цього договору Сторони несуть відповідальність згідно законодавства України та цього договору.

10.2. За ненадання оплаченої послуги Виконавець зобов'язаний відшкодувати Замовникові розмір оплаченої вартості ненадання послуги.

10.3. Сторони несуть іншу відповідальність передбачену ЗУ «Про телекомунікації» та іншими актами законодавства.

11. Обставини непереборної сили (форс-мажор)

11.1. Сторони договору звільняються від відповідальності за невиконання (або неналежне виконання) своїх зобов'язань у випадку, якщо таке невиконання (або неналежне виконання) сталося внаслідок дії форс-мажорних обставин. Під форс-мажорними обставинами розуміються пожежі, землетруси, інші природні явища, стихійні лиха, дії третіх осіб, прийняття законодавчих актів та інші незалежні від Сторін обставини, які унеможливають своєчасне, повне та належне виконання Стороною своїх зобов'язань за даним Договором.

11.2. Виникнення форс-мажорних обставин перериває строки виконання зобов'язань на період, який дорівнює строку дії форс-мажорної обставини.

12. Вирішення спорів

12.1. Спори, що можуть виникнути між Сторонами при виконанні даного Договору, Сторони будуть вирішувати шляхом переговорів. Якщо відповідний спір не можливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.

13. Строк дії та порядок розірвання (зміни умов) договору.

13.1. Даний Договір набирає чинності з дати його підписання обома Сторонами і діє в термін п'яти років. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань за цим Договором, які виникли до моменту закінчення строку його дії.

13.2. У разі, якщо жодна із сторін за 30 (тридцять) календарних днів до закінчення терміну дії Договору не направить письмове повідомлення про розірвання Договору, він вважається продовженим (продлонгованим) на кожний наступний календарний рік на тих самих умовах.

13.3. Договір може бути розірваний в односторонньому порядку за ініціативою однієї із Сторін. При цьому Сторона, яка зацікавлена в припиненні дії Договору, зобов'язана письмово повідомити про це іншу Сторону не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до можливої дати припинення Договору. У разі дострокового розірвання Договору, Сторони зобов'язані провести один з одним необхідні взаєморозрахунки.

14. Реквізити сторін

ЗАМОВНИК

Адреса: _____

Логін: _____

Пароль: *****

Платіжний ID : _____

Тарифний план на момент підключення :
_____mb з оплатою _____ грн/міс

Особистий кабінет: my.tv-com.org

Замовник

ВИКОНАВЕЦЬ

ПП «Телерадіокомпанія «ТВ-КОМ»»

Юридична адреса: 41400, Україна, Сумська обл.,

м. Глухів, вул. Київська, буд. 8, кв. 1

Поштова адреса: 41400, Україна, Сумська обл., м. Глухів,

вул. Київська, буд. 8, кв. 1

Тел.: 099-294-15-25

р/р UA933052990000026006015201039

АТ КБ «ПРИВАТБАНК, МФО 305299

Код ЄДРПОУ 32064531

Не є платником ПДВ

Податок на прибуток на загальних умовах оподаткування

Директор

_____ **Гончаренко Б. В.**