

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ

Цей Договір є Публічним Договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України (далі - ЦК України) і має відповідну юридичну силу і є рівносильним Договору, підписаному Сторонами. Договір регламентує порядок надання Програмних послуг Товариством з обмеженою відповідальністю “СЕТІЛАЙТ”, яке є Провайдером Програмної послуги на підставі Ліцензій Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення ( Серія НР №00388-п, термін дії до 08.01.2023 року, НР №00389-п, термін дії до 08.01.2023 року) і є безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.

### 1. Загальні положення

1.1. Публічний договір про надання Програмних послуг розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема [Закону України “Про телебачення і радіомовлення”](#), [Закону України «Про телекомунікації»](#) № 1280-IV від 18.11.2003р. зі змінами та доповненнями, [Правил надання та отримання телекомунікаційних Програмних послуг](#), затверджених постановою КМУ №295 від 11.04.2012р. (далі - Правила) та Основних вимог до Договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗІ № 624 від 29.11.2012 р., Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про захист прав Споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991р., Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010р., інших нормативно-правових актів законодавства України.

1.2. Питання, що виникають під час укладення, виконання, зміни, розірвання Договору і не врегульовані ним, регулюються Цивільним Кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про телекомунікації», Правилами і Основними вимогами до Договору про надання телекомунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами.

1.3. Усі терміни, використані в цьому Договорі, мають значення, наведені нижче. Інше тлумачення термінів неприпустиме. Інші терміни, що не викладені в цьому Договорі, мають значення, передбачені чинним законодавством України.

**Абонент** – фізична особа — споживач Програмних послуг, який отримує їх на умовах, визначених у цьому Договорі та чинних Тарифах.

**Абонентська лінія зв’язку** – лінія багатоканальної кабельної телемережі, яка з’єднує Кінцеве Обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільних ліній зв’язку і абонентської проводки.

**Абонентська проводка** – частина абонентської лінії в межах Місця підключення (приміщення Абонента) монтується Абонентом самостійно та за власний рахунок або іншими особами на підставі окремих договорів, укладених Абонентом з цими особами.

**Абонентська плата** – фіксований платіж за Програмну послугу, який встановлюється Провайдером програмної послуги і стягується незалежно від факту отримання Програмних послуг.

**Абонентський порт** – точка приєднання Абонентської мережі до мережі Провайдера програмної послуги на Абонентському розгалужувачі (комутатор, медіаконвертор тощо), що належить Провайдеру програмної послуги.

**Автоматизована система розрахунків за Програмні послуги** – сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані Програмні послуги, формування платіжних документів для Абонентів тощо.

**Відключення Кінцевого Обладнання** – від’єднання Кінцевого Обладнання Абонента від багатоканальної кабельної телемережі.

**Додаткові послуги** – послуги Провайдера, які можуть не входити у відповідну Програмну послугу, та замовляються Абонентом окремо, у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

**Інсталяційні роботи** – роботи щодо організації технічної можливості надання замовленої Абонентом Програмної послуги (прокладання кабелів, підключення Кінцевого Обладнання до багатоканальної кабельної телемережі Провайдера Програмної послуги, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, встановлення обладнання Провайдера програмної послуги або Кінцевого Обладнання Абонента, переконфігурація обладнання Абонента тощо).

**Інтернет** – всевітня система взаємополучених комп'ютерних мереж, що базуються на комплекті Інтернет-протоколів.

**Інтернет-сайт (Сайт Провайдера програмної послуги)** – офіційний інформаційний портал Провайдера програмної послуги, який знаходиться за доменною адресою <http://www.satel.net.ua>

**Зареєстрований Абонент** – Абонент, що зареєструвався у Провайдера програмної послуги в порядку, визначеному чинним законодавством, та який отримує Програмні послуги за встановленими Тарифами. Зареєстрований Абонент отримує Програмні послуги персоналізовано.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Провайдера програмної послуги (реєстрація, голосове, текстове повідомлення тощо).

**З'єднання** – установа зв'язку між обладнанням Провайдера та Кінцевими Обладнаннями Абонентів для обміну інформацією.

**Картка поповнення рахунку** – засіб, що містить коди поповнення Особового Рахунку Абонента та дає Абоненту можливість отримувати Телекомунікаційні Програмні послуги за даним Договором, і застосовується як платіжний засіб для оплати Програмних послуг за умови активації картки у Персональному кабінеті.

**Кінцеве Обладнання** – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення багатоканальної кабельної телемережі з метою забезпечення доступу до Програмних послуг (роутер, комп'ютер, модем, телеприймач тощо).

**Контактна електронна адреса** – адреса електронної пошти, що надається Абонентом Провайдеру програмної послуги та/або інша електронна адреса, що заявлена Абонентом як контактна.

**Контрольні терміни** – терміни усунення пошкоджень відповідно до нормативних документів НКРЗІ (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації) та ЦОВЗ (центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку).

**Логін** – унікальне слово, яке використовується для доступу до Персонального кабінету.

**Мережевий ідентифікатор Абонента** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому Обладнанню Абонента та/або Абоненту в Телекомунікаційній Мережі.

**Місце надання Програмної послуги** – визначена Абонентом і зафіксована Провайдером програмної послуги адреса, за якою він бажає отримувати одну чи декілька Програмних послуг, та за якою здійснюється під'єднання абонентського вводу Абонента.

**Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж** - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, переключення чи знищення інформації: порушення порядку маршрутизації трафіку голосової телефонії; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлів; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; заціклення трафіку; відмови в обслуговуванні.

**Особовий рахунок** (далі - ОР) – персональний рахунок, який Провайдер програмної послуги відкриває в автоматизованій системі розрахунків для Абонентів і на якому ведеться облік обсягу та вартості усіх наданих Абоненту Програмних послуг.

**Пакет телепрограм** – перелік (сукупність) телепрограм, кількість, перелік та вартість яких визначається Провайдером, доступ до перегляду, яких надається як до одного цілого та пропонується абоненту у складі Програмної послуги та здійснюється відповідно до умов цього Публічного договору та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ №295 від 11.04.2012р.

**Пароль** – комбінація з 9 латинських букв та/або цифр, що видається Абоненту Провайдером програмної послуги для доступу до Персонального Кабінету.

**Персональний кабінет** – підсистема Автоматизованої системи розрахунків, розташована на [my.satel.net.ua](http://my.satel.net.ua), призначена для самостійних дій Абонента щодо перегляду спожитих Програмних послуг, оплати Програмних послуг, зміни умов користування Програмними послугами, зокрема, Пакету телепрограм та призупинення / поновлення користування Програмними послугами.

**Повідомлення Абонента** – текстова інформація Провайдера програмної послуги, що надсилається Абоненту у будь-якій формі, доступним для Провайдера програмної послуги способом.

**Послуга доступу до пакетів телепрограм** - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду) до Пакетів телепрограм за Місцем надання послуги із використанням власної Телекомунікаційної мережі Провайдера за стандартом IPTV.

**Пошкодження багатоканальної кабельної телемережі** – втрата можливості функціонування елементів багатоканальної кабельної телемережі, що унеможливує надання Абоненту Програмних послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість.

**Провайдер програмної послуги** – товариство з обмеженою відповідальністю «СЕТІЛАЙТ», яке володіє власною телемережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій, виданих Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації на здійснення діяльності з надання послуг зв'язку, а також надає відповідні Програмні послуги на договірних засадах, на підставі ліцензій, виданих Національною радою України з питань телебачення та радіомовлення.

**Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг** – чинна на момент надання Програмної послуги редакція [Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11 квітня 2012 р.

**Припинення надання Послуг (послуги)** - остаточне припинення оператором, провайдером надання споживачеві однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов договору, а також у випадках, передбачених [Законом України](#) “Про телекомунікації” та цими Правилами.”

**Програмна послуга** – продукт діяльності Провайдера програмної послуги, спрямований на організацію та забезпечення доступу Абонента, до виключно домашнього перегляду, обраного ним індивідуального Пакету телепрограм в якості цілісної інформаційної послуги, відповідно до умов Публічного договору та Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, в багатоканальній кабельній телемережі за технологією IPTV.

**Публічний договір про надання Програмних послуг (далі - Договір)** – правочин, укладений між Абонентом і Провайдером програмної послуги, за яким Провайдер програмної послуги зобов'язується на замовлення Абонента надавати Програмні Програмні послуги, а Абонент - їх оплачувати.

**Сальдо** - різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Програмні послуги та супутні додаткові сервіси. Додатне сальдо - перевищення надходження коштів над видатком на ОР. Від'ємне сальдо - перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

**Сеанс зв'язку** – процес надання та отримання Програмної послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення.

**Сторони / Сторона** – Провайдер програмної послуги і Абонент разом / будь-хто один з них.

**Телекомунікаційна Мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, дровових, оптичних чи інших електромагнітних системах між Кінцевим Обладнанням для надання Програмних послуг за даним Договором.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів багатоканальної кабельної телемережі, які необхідні для технічної можливості надання Програмні послуги Абоненту.

**Технічне обслуговування** – комплекс заходів, що вживаються Провайдером програмної послуги або третіми особами для забезпечення робочого стану багатоканальної кабельної телемережі.

**Центр Обслуговування Абонентів (далі - ЦОА)** – структурний підрозділ Провайдера програмної послуги, що надає Абоненту Провайдера програмної послуги на його запит інформацію, яка стосується Програмних послуг, та виконує відповідні дії по обслуговуванню Абонента згідно з чинними процедурами Провайдера програмної послуги.

**Члени сім'ї Абонента** – особи, які зареєстровані і проживають разом з Абонентом в одному житловому приміщенні.

**Якість Програмні послуги** – сукупність споживчих властивостей Програмної послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризуються встановленими показниками.

## 2. Предмет Договору

2.1. Договір вступає в силу з моменту його оприлюднення на Інтернет-сайті і діє до його скасування Провайдером програмної послуги.

2.2. Провайдер програмної послуги самостійно визначає положення Договору згідно чинного законодавства України, умови надання, кількість та перелік Програмних послуг (кількість і перелік телепрограм / пакетів телепрограм), що надаються Абонентам.

2.3. Перед укладенням Договору, Абонент зобов'язаний уважно ознайомитися із змістом цього Договору і Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, які розміщені на сайті Провайдера програмної послуги: <http://www.satel.net.ua> та у Центрах Обслуговування Абонентів.

2.4. За умовами цього Договору, Провайдер програмної послуги зобов'язується підключити Абонента до багатоканальної кабельної телемережі і надавати Абоненту Програмну послугу з доступ до, виключно домашнього перегляду, обраного ним Пакету телепрограм в стандарті IPTV в якості цілісної інформаційної послуги, а Абонент зобов'язується своєчасно сплачувати Програмні послуги в повному обсязі, у визначені цим Договором порядку та строки.

2.5. Договір укладається в усній формі і вважається узгодженим та укладеним без підписання письмового примірника Сторонами, шляхом вчинення дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, та згоду отримувати Програмні послуги на встановлених Провайдером програмної послуги умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом у Персональному кабінеті та/або внесення Абонентом щомісячної Абоненської плати згідно з обраною Програмною послугою (Пакетом програм) та оплата замовлених Додаткових послуг, початок фактичного користування Абонентом Програмною послугою (реєстрація Абонента в мережі із використанням ідентифікаторів Кінцевого обладнання). На момент прийняття цього Договору Абонент проінформований та згоден з переліком обраних Програмних послуг, в тому числі з переліком та кількістю телепрограм в обраному Пакеті телепрограм.

2.6. Місцем укладення Договору є адреса, за якою Абонент забажав отримувати замовлені Програмні послуги.

2.7. Надання Програмних послуг розпочинається у разі укладення Договору, їх оплати Абонентом та з моменту фактичного початку користування Абонентом Програмними послугами. 2.8. Програмні послуги за даним Договором надаються Абоненту за умови його передплати Картками поповнення рахунку або через платіжні термінали самообслуговування (POS-термінали).

2.9. Провайдер програмної послуги надає Програмні послуги за даним Договором Абонентам - фізичним особам для індивідуального користування за Місцем надання Програмної послуги.

2.10. Програмні послуги Абоненту (окрім Зареєстрованого Абонента) надаються знеособлено. При цьому Абонентом вважається особа, що згідно Договору законно користується цією послугою за адресою підключення. У разі, якщо Абонент, якому надаються Програмні послуги у встановленому порядку зареєструється у Провайдера програмної послуги, стороною Договору у такому випадку є Зареєстрований Абонент.

2.11. Провайдер програмної послуги не здійснює зберігання та/чи оброблення персональних даних Абонентів, які отримують Програмні послуги знеособлено, оскільки відповідні Абоненти не передають Провайдер програмної послуги свої персональні дані для отримання Програмних послуг.

2.12. Договір може бути переоформлений на члена сім'ї або співвласника, чи власника квартири за письмовою заявою Зареєстрованого Абонента.

2.13. Абонент за бажанням може отримати копію Публічного договору про надання Програмних послуг від Провайдера програмної послуги, звернувшись особисто в ЦОА.

2.14. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, що суперечать умовам цього Договору, то перевага надається відповідним нормам чинного законодавства України.

### **3. Організаційні та технічні умови надання Програмних послуг**

3.1. Перелік, вартість та умови надання Програмних послуг встановлюються Провайдером програмної послуги самостійно. Провайдер програмної послуги вправі в односторонньому порядку змінити перелік, вартість та умови надання Програмних послуг (кількість та/або перелік телепрограм / Пакетів телепрограм), повідомивши про це Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, SMS-повідомленням, у Персональному кабінеті Абонента та оприлюднивши зміни на Сайті Провайдера програмної послуги <http://www.satel.net.ua>, не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.

3.2. Провайдер програмної послуги забезпечує надання Програмних послуг та роботу Телекомунікаційних мереж, і доступ Абонентів до них цілодобово сім днів на тиждень.

3.3. Кількість та перелік Програмних послуг (телепрограм / Пакетів телепрограм), надання яких можливо в рамках цього Договору, а також їх вартість визначені в Персональному кабінеті та/або на сайті Провайдера програмної послуги <http://www.satel.net.ua/ua/iptv.html>. (Провайдер залишає за собою право змінювати кількість і / або перелік телепрограм /Пакетів телепрограм.)

3.4. Для підключення до Програмні послуги необхідна наявність усіх наведених нижче Технічних

умов:

- 3.4.1. знаходження місця надання послуги у зоні покриття багатоканальної кабельної телемережі;
- 3.4.2. відповідність індивідуальних технічних засобів прийому Абонента вимогам, встановленим Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та перебування їх у належному функціональному стані;
- 3.4.3. перебування Провайдера та Абонента у договірних відносинах на підставі цього Договору;
- 3.4.4. наявності на особовому рахунку Абонента грошових коштів у розмірі, достатньому для отримання Програмної послуги згідно обраного Пакету телепрограм .
- 3.5. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Програмної послуги у зазначених Абонентом місцях, Провайдер програмної послуги інформує Абонента про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені Провайдером програмної послуги або Абонентом для їх створення.
- 3.6. Провайдер програмної послуги зобов'язаний розпочати надання Програмних послуг протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання заяви про надання Програмних послуг. Програмні послуги, надання яких пов'язане з роботами, які виконуються третіми особами, надаються у відповідності зі строками, визначеними цими особами. Надання Абоненту Програмних послуг за цим Договором може бути відкладене до виконання Провайдером програмної послуги необхідних робіт з модернізації власної багатоканальної кабельної телемережі (її ділянки) або до виконання Абонентом всіх необхідних Технічних умов.
- 3.7. Початок користування Програмних послугою є згодою Абонента з прийняттям виконаних Інсталяційних робіт.
- 3.8. Підключення до Програмної послуги здійснюється у присутності Абонента.
- 3.9. Провайдер програмної послуги має право відмовити Абоненту в наданні Програмних послуг у таких випадках:
  - 3.9.1. відсутність технічної можливості забезпечення доступу до багатоканальної кабельної телемережі Провайдера програмної послуги в зазначених Абонентом місцях;
  - 3.9.2. заборгованість Абонента перед Провайдером програмної послуги за надані Програмні послуги, що належним чином підтверджено документально;
  - 3.9.3. невідповідність кінцевого обладнання Абонента встановленим вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 3.10. У разі відмови в укладенні Договору Провайдер програмної послуги повідомляє про це Абонента із зазначенням причин відмови, зокрема в усній формі - під час замовлення Програмної послуги, в письмовій формі - на письмове звернення Абонента протягом не більш як 10 (десяти) календарних днів.
- 3.11. Одиницею вартісного обліку спожитої Програмної послуги є гривня. Облік ведеться з точністю до другого десяткового знака. Зазначений облік здійснюється Автоматизованою системою розрахунків. Абонент погоджується, що до такої Автоматизованої системи розрахунків будуть включені відомості про Абонента, які буде надано ним Провайдеру програмної послуги при укладенні та виконанні Договору.
- 3.12. Автоматизована Система Розрахунків є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Програмних послуг. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Автоматизованої Системи Розрахунків Провайдера програмної послуги матимуть перевагу над іншими даними.
- 3.13. В Персональному кабінеті Абонента відображається інформація про стан особового рахунку та інші сервіси надані Провайдером програмної послуги .
- 3.14. Припинення надання, скорочення переліку Програмних послуг, а також відключення кінцевого обладнання Абонента від багатоканальної кабельної телемережі Провайдера програмної послуги, у випадках, передбачених законодавством, здійснюється Провайдером програмної послуги 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 Програмних послуг, замовлених Абонентом.
- 3.15. Надання Програмних послуг може бути скорочене, тимчасово припинене або припинене Провайдером програмної послуги у наступних випадках:
  - 3.15.1. за власним бажанням Абонента за заявою, поданою через Персональний кабінет або особисто в ЦОА, на строк зазначений у заяві. При цьому строк може змінюватися за окремою заявою Абонента. Вартість тимчасового припинення надання Програмних послуг встановлюється

Провайдером програмної послуги;

3.15.2. у разі порушення Абонентом встановлених цим Договором обмежень при користуванні Програмними послугами або порушення вимог законодавства України. Надання послуг, у такому випадку, обмежуються або припиняються на період до усунення Абонентом виявлених Провайдером програмної послуги порушень;

3.15.3. у разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента, Провайдер програмної послуги залишає можливість поповнення рахунку протягом трьох місяців. Надання Програмних послуг у такому випадку тимчасово припиняється до моменту поповнення Абонентом свого Особового рахунку.

3.15.4. у разі виконання Провайдером програмної послуги ремонтних, профілактичних, планових або інших робіт з усунення пошкодження багатоканальної кабельної телемережі на період проведення відповідних робіт;

3.15.5. при відсутності технічної можливості продовження надання Програмних послуг, зокрема у випадку непереборної сили або істотної зміни обставин до моменту припинення дії таких обставин;

3.15.6. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством до моменту припинення дії таких обставин;

3.15.7. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів телекомунікацій Провайдера програмної послуги до моменту усунення Абонентом виявлених Провайдером програмної послуги порушень;

3.15.8. за рішенням суду до його скасування;

3.15.9. у разі порушення вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого Обладнання до моменту усунення Абонентом виявлених Провайдером програмної послуги порушень.

3.16. У разі, якщо скорочення переліку Програмних послуг викликане закінченням коштів на Особистому рахунку Абонента, Провайдер програмної послуги протягом однієї години після погашення Абонентом заборгованості з оплати Програмних послуг відновлює надання послуг, а у разі відсутності можливості (за необхідності повторного підключення Абонентської лінії) в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості.

3.17. Для прискорення відновлення надання Програмних послуг Абонент може особисто повідомити Провайдера програмної послуги про проведену оплату, зазначивши дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

3.18. За час, протягом якого Програмні послуги не надавалися з вини Абонента, Абонентська плата нараховується в повному обсязі. У разі скорочення переліку Програмних послуг у випадках, передбачених підпунктами 3.15.4. - 3.15.6. пункту 3.15., Абонентська плата не нараховується.

3.19. Провайдер програмної послуги усуває пошкодження багатоканальної кабельної телемережі та відновлює доступ до Програмних послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в Контрольні терміни та з урахуванням технічних можливостей Провайдера програмної послуги.

3.20. Провайдер програмної послуги інформує Абонентів на Інтернет-сайті та у Центрах Обслуговування Абонентів про:

- зміну умов надання Програмних послуг, впровадження нових Програмних послуг та нових тарифів на Програмні послуги, зміну кількості та переліку телепрограм / Пакетів телепрограм (не пізніше ніж за 7 робочих днів до початку застосування змін);

- виконання планових ремонтних, капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за 10 робочих днів до початку їх виконання), що призведе до тимчасового скорочення переліку Програмних послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;

- тимчасового (аварійного) припинення надання Програмних послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Програмних 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;

- скорочення переліку або припинення надання Програмних послуг Абоненту, відповідно до законодавства та умов цього Договору, в частині своїх прав та обов'язків в односторонньому порядку, попередивши Абонента за 10 робочих днів до моменту відключення від Програмних послуг;

- припинення діяльності з надання Програмних послуг відповідно до законодавства не пізніше ніж за 3 (три) місяці.

3.21. Провайдер програмної послуги приймає Абонентів з питань розгляду заяв та скарг, умов надання Програмних послуг, зміни тарифів на послуги, перерв у роботі телекомунікаційних мереж у Центрах Обслуговування Абонентів, які знаходяться за адресами:

м. Кременчук, вул. Соборна, 8/18, тел. +38 0536 743311, +38 0675070706 (час роботи – з понеділка по п'ятницю з 09:00 до 18:00);

м. Горішні Плавні, вул. Героїв Дніпра, 49, тел. +38 05348 74000, +38 0675070706 (час роботи – з понеділка по п'ятницю з 09:00 до 18:00); електронна адреса - [manager@satel.net.ua](mailto:manager@satel.net.ua).

## 4. Права та обов'язки Сторін

### 4.1. Провайдер програмної послуги має право:

4.1.1. Встановлювати кількість, вартість та умови надання Програмних послуг (кількість та перелік телепрограм /Пакетів телепрограм), що ним надаються, крім тих, що згідно із Законом України "Про телекомунікації" підлягають державному регулюванню.

4.1.2. Визначати та змінювати перелік, вартість та умови надання Програмних послуг (кількості та перелік телепрограм /пакетів телепрограм), здійснювати заміну однієї Програмної послуги на іншу.

4.1.3. Скорочувати перелік Програмних послуг (кількості та перелік телепрограм /пакетів телепрограм) або припиняти їх надання відповідно до Закону України "Про телекомунікації", Правил та цього Договору.

4.1.4. Визначати рівень заборгованості Абонента з оплати Програмних послуг та/або суму ліміту для надання Програмних послуг на умовах наступної оплати, у разі перевищення якої скорочується перелік Програмних послуг чи припиняється їх надання.

4.1.5. Визначати порядок оплати і форми розрахунків за Програмні послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

4.1.6. Вносити зміни до переліку та умов Програмних послуг і Договору шляхом публікації змін на Сайті Провайдера програмної послуги і розміщувати відповідне повідомлення про здійснені зміни у переліку та умовах Програмних послуг і Договорі не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

4.1.7. Встановлювати обмеження по кількості підключень Програмних послуг за однією адресою, додаткові умови підключення, умови акцій, умови користування Програмними послугами тощо.

4.1.8. Змінювати параметри маршрутизації без згоди Абонента, якщо це не погіршує параметри надання Програмних послуг.

4.1.9. Не підключати та/або відключати підключене до багатоканальної кабельної телемережі Кінцеве Обладнання Абонента, у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також у інших випадках, визначених законодавством.

4.1.10. Вимагати відшкодування збитків, які виникли у зв'язку з використанням Абонентом несертифікованого обладнання або неліцензійного програмного забезпечення.

4.1.11. У беззаперечному порядку списувати та переміщувати грошові кошти, які були помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента.

4.1.12. Провайдер програмної послуги має право в будь-який час призупинити надання Програмні послуги Абонентові в частині своїх прав та обов'язків, або розірвати з ним Договір в односторонньому порядку, згідно умов Договору.

4.1.13. Відключати, на підставі рішення суду, Кінцеве Обладнання Абонента, якщо воно використовується Абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки.

4.1.14. Припиняти надання телекомунікаційних Програмних послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість.

4.1.15. Нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством.

4.1.16. З метою визначення обставин прецедентів, а саме ступінь причетності Абонента, наявності/ відсутності злого наміру в діях Абонента, величини заподіяного збитку та інших обставин, Провайдер може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Програмних послуги Абоненту Провайдер приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

4.1.17. Використовувати та обробляти інформацію про Абонента та надані йому Програмні послуги, в тому числі про обсяги отриманих Програмних послуг, їх тривалість, вартість, зміст, маршрути передавання тощо, а також передавати таку інформацію третім особам в межах та на підставі чинного законодавства України без додаткового письмового погодження з Абонентом з метою виявлення порушень у сфері телекомунікацій.

4.1.18. Здійснювати аудіо-, фото-, відеозйомку, а також записувати телефонні розмови між Провайдером і Абонентом при зверненнях Абонента до Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій чи отримання інформації про Програмні послуги без попереднього повідомлення про це Абонента, а також на власний розсуд використовувати такі записи.

4.1.19. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням

Абоненту Програмних послуг та отриманням платежів за Договором.

4.1.20. Припинити діяльність з надання Програмних послуг відповідно до законодавства.

#### **4.2. Обов'язки Провайдера:**

4.2.1. Провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства, за умов наявності відповідних ліцензій та дозволів.

4.2.2. До укладення Договору та під час надання Послуг безоплатно надати Абоненту для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Програмних послуг, необхідну для укладення Договору, а також про надання та отримання Програмних послуг відповідно до цього Договору, та інших нормативно-правових актів законодавства.

4.2.3. Надавати вичерпну інформацію про тарифи на Програмні послуги та забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації та розрахунку платежів за надані Програмні послуги.

4.2.4. Оприлюднювати тарифи на Програмні послуги, що встановлюються Провайдером, не пізніше, ніж за сім календарних днів до їх введення.

4.2.5. Надавати Абоненту Програмні послуги цілодобово сім днів на тиждень за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Договору, умов надання Програмних послуг з додержанням вимог цього Договору та інших актів законодавства.

4.2.6. Забезпечувати кількість та перелік телеканалів, визначену діючими Пакетами телепрограм.

4.2.7. Приймати від фізичних осіб заяви про надання Програмних послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви за наявності технічної можливості, надавати відповіді у строки, передбачені законодавством.

4.2.8. Своєчасно надавати Абоненту необхідну та достовірну інформацію про нові та існуючі Програмні послуги, порядок їх надання та вартість шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Провайдера, на вимогу Абонента - інформацію про ліцензії Провайдера.

4.2.9. Надати Абоненту копію Договору у разі, якщо Абонент бажає її отримати.

4.2.10. Використовувати сертифіковані, на відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, автоматизовані системи розрахунків за Програмних послуги.

4.2.11. Здійснювати, на вимогу Абонента, протягом 30 (тридцяти) календарних днів повернення невикористаних з Особового Рахунку Абонента коштів, у разі відмови від передплатених Програмних послуг та/або припинення дії Договору.

4.2.12. Вживати відповідно до законодавства заходи із забезпечення таємниці Програмних послуги, які Абонент отримав чи замовляв, іншої інформації, що передається Телекомунікаційними Мережами, а також із захисту відомостей про Абонента, отриманих під час укладання Договору, надані чи замовлені ним Програмних послуги, іншої інформації з обмеженим доступом.

4.2.13. Попереджати Абонентів про скорочення переліку Програмних послуг або припинення надання Програмних послуг, відключення їх Кінцевого Обладнання у випадках і порядку, встановлених Договором і Правилами.

4.2.14. Усувати пошкодження Телекомунікаційної Мережі та відновлювати доступ до Програмних послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в Контрольні терміни та з урахуванням технічних можливостей Провайдера.

4.2.15. Надавати Програмні послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, направляти за викликом Абонента для підключення та/або усунення пошкоджень Кінцевого Обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Програмних послуг, своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та пред'являти його Абоненту.

4.2.16. Надавати Абоненту безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання Програмних послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб.

4.2.17. Вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Телекомунікаційних Мереж, технічних засобів Провайдера та інформації, що передається ними.

4.2.18. Інформувати Абонента про якість Програмних послуг, що надаються відповідно до законодавства.

4.2.19. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання Програмних послуг, на які не нараховується щомісячна абонентська плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж.

4.2.20. Обмежувати можливість отримання Абонентом Програмних послуг у разі відсутності коштів на Особовому Рахунку Абонента або досягнення визначеної Договором суми шляхом тимчасового припинення надання Програмних послуг.

4.2.21. Здійснювати розрахунок Тарифів, виходячи із собівартості Програмних послуг з урахуванням отримання прибутку.

4.2.22. Забезпечувати, за письмовим зверненням Абонента, обмеження доступу до певних Програмних послуг.

4.2.23. Здійснювати на підставі письмової заяви Абонента перерахування Абонентської плати, яка нараховувалася за час перерви у наданні Програмних послуг, у зв'язку з пошкодженням



- телекомунікаційної мережі Провайдера, якщо пошкодження не усунуто у Контрольні терміни.
- 4.2.24. Вести облік обсягу та вартості наданих Програмних послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання.
- 4.2.25. Інформувати Абонента про перелік рекомендованого (сертифікованого) обладнання на запит Абонента.
- 4.2.26. За ненадання або неналежне надання Програмних послуг Провайдер несе перед Абонентом відповідальність відповідно до законодавства та Договору.

### **4.3. Абонент має право:**

- 4.3.1. На державний захист своїх прав.
- 4.3.2. На вільний доступ до Програмних послуг.
- 4.3.3. На безпеку Програмних послуг.
- 4.3.4. Обирати вид та кількість Програмних послуг.
- 4.3.5. Безоплатно отримувати від Провайдера вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість і порядок замовлення та отримання Програмних послуг та консультаційну допомогу Провайдера з питань технічної підтримки, звернувшись особисто в ЦОА або за телефоном. Обсяг консультацій з питань технічної підтримки обмежується питаннями, пов'язаними з налагодженням стандартного програмного забезпечення, необхідного для користування обраними Абонентом Програмних послугами.
- 4.3.6. Своєчасно одержувати замовлені Програмні послуги встановленої якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій.
- 4.3.7. Отримувати від Провайдера відомості щодо наданих Програмних послуг, інформацію про зміну умов надання Програмних послуг і тарифів на її надання.
- 4.3.8. Призупиняти доступ до окремих видів Програмних послуг на підставі письмової заяви Абонента або через Персональний Кабінет, сплативши відповідну плату, що встановлена Провайдером.
- 4.3.9. Отримувати від Провайдера невикористану частку коштів, у разі відмови від передплачених Програмних послуг, у випадках і порядку, визначених цим Договором.
- 4.3.10. Відмовитись від подальшого отримання Програмних послуг та достроково розірвати Договір за умови попередження Провайдера не менше, ніж за 30 календарних днів до бажаної дати припинення дії Договору.
- 4.3.11. Оскаржувати неправомірні дії Провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.
- 4.3.12. Припиняти отримання Програмних послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму.
- 4.3.13. Відмовлятися від оплати Програмних послуг, яку вони не замовляли.
- 4.3.14. Обирати Тариф, Пакет програм що встановлені Провайдером.
- 4.3.15. Отримувати відомості щодо можливості та порядку відмови від замовленої Програмної послуги.
- 4.3.16. На захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством.
- 4.3.17. Вимагати коригування абонентської плати за весь час пошкодження Телекомунікаційних Мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Програмних послуг у разі порушення Провайдером Контрольних термінів усунення пошкодження і виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Провайдером відповідної заяви (усної чи письмової).
- 4.3.18. Вимагати відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Провайдером обов'язків, передбачених Договором або законодавством.
- 4.3.19. Змінювати перелік Програмних послуг, замовляти Додаткові послуги, а також скорочувати перелік або припиняти надання Програмних послуг у порядку, встановленому Договором.
- 4.3.20. Змінювати пароль на доступ до телекомунікаційної мережі та Тариф (якщо така можливість не заборонена умовами цього Тарифу) через Персональний кабінет або шляхом звернення до ЦОА.
- 4.3.21. На вільний вибір обмеження на отримання Програмних послуг, у разі закінчення коштів на особовому рахунку Абонента або досягнення визначеної Договором суми шляхом скорочення переліку Провайдером надання Програмних послуг.
- 4.3.22. На безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про Абонента з баз даних Провайдера.
- 4.3.23. Переоформити Договір відповідно до порядку, встановленого законодавством України.

### **4.4. Обов'язки Абонента:**

- 4.4.1. До моменту укладення Договору уважно ознайомитися із змістом цього Договору та Правилами надання і отримання телекомунікаційних Програмних послуг, які розміщені на сайті Провайдера.
- 4.4.2. Надавати Провайдеру достовірну інформацію, необхідну для укладення Договору.
- 4.4.3. Виконувати умови Договору та Правил, і своєчасно оплачувати отримані Програмні послуги.
- 4.4.4. Регулярно (не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів) перевіряти наявність повідомлень на Сайті Провайдера та Персональному кабінеті. Абонент приймає на себе всю відповідальність за

наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями від Провайдера на Сайті Провайдера.

4.4.5. Здійснити налагодження Кінцевого Обладнання, за допомогою якого буде отримувати Програмні послуги, у відповідності до рекомендацій Провайдера.

4.4.6. Не використовувати Кінцеве Обладнання та Програмні послуги для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

4.4.7. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Програмних послуг іншим Абонентам.

4.4.8. Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого Обладнання та Абонентських ліній для надання Програмних послуг та не передавати Програмні послуги, що надаються у відповідності до цього Договору третім особам чи організаціям.

4.4.9. Не виконувати модернізацію та/або програмування Кінцевого Обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Програмних послуг або на функціонування мережевого обладнання Провайдера.

4.4.10. Не здійснювати незаконне заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших Абонентів.

4.4.11. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж абонентів.

4.4.12. Не розповсюджувати через мережу Інтернет інформацію, яка суперечить вимогам чинного законодавства України або принижує людську гідність, пропагує насильство, расову, національну та релігійну ворожнечу, матеріали, що стосуються шахрайських цілей чи порнографії.

4.4.13. Не використовувати ідентифікаційні дані третіх осіб, якщо ці особи не уповноважили Абонента на такі дії.

4.4.14. Утримувати Абонентську проводку і Кінцеве Обладнання в межах свого приміщення у справному стані.

4.4.15. Повідомляти на запит Провайдера тип Кінцевого Обладнання, що використовується для отримання Програмних послуг.

4.4.16. Не фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, які використовуються в інших мережевих протоколах, мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого Обладнання.

4.4.17. Під час отримання Програмних послуг від Провайдера користуватися виключно ліцензійним програмним забезпеченням та сертифікованим в Україні мережевим обладнанням, що відповідає встановленим вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, та дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим Обладнанням.

4.4.18. Надати місце для розміщення обладнання і кабелю, які використовуються для надання Програмних послуг.

Забезпечити доступ для проведення у будівлі Абонента технічного огляду та ремонту обладнання, яке використовується для надання Програмних послуг, в місцях загального користування і технологічних приміщеннях своєї будівлі. За необхідністю дозволити та забезпечити використання Провайдером технологічних шахт, підвалів, технічних поверхів, дахів та ін. для проведення телекомунікаційної мережі. Також узгодити виконання Інсталяційних робіт з власниками приміщення.

4.4.19. Невідкладно повідомляти Провайдера про відсутність Програмних послуг чи неналежну їх якість.

4.4.20. Сплатити заборгованість, існуючу на момент припинення надання Програмних послуг та розірвання даного Договору.

4.4.21. Інформувати Провайдера про зміну місця надання Програмних послуг, а в разі надання Програмних послуг Зареєстрованому Абоненту, прізвища та інших реквізитів/даних, вказаних у Договорі, у максимально короткий строк, але не більше ніж у місячний строк з дати настання таких змін.

4.4.22. Зареєстрований Абонент надає згоду Провайдеру на обробку та використання будь-яких своїх Персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

4.4.23. Забезпечувати конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, захист аутентифікаційних даних від третіх осіб, зловмисників, хакерів тощо.

4.4.24. Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

4.4.25. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання Програмних послуг Абонент несе відповідальність згідно із законодавством. Несанкціоноване втручання в роботу комп'ютерних мереж, мереж електрозв'язку та комп'ютерних систем, розповсюдження та використання в мережі шкідливого програмного забезпечення тягне за собою кримінальну відповідальність згідно Кримінального кодексу України.

## **5. Тарифи на Програмні послуги та порядок розрахунків за надані Програмні послуги**

- 5.1. Тарифи на Програмні послуги встановлюються Провайдером самостійно. Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити Тарифи, повідомивши Абонента про зміну Тарифів на Програмні послуги, що йому надаються, оприлюднивши зміни на Сайті Провайдера не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до набуття чинності таких змін.
- 5.2. У разі незгоди з будь-якою зміною Тарифів, Абонент повинен негайно припинити користуватися Програмними послугами, що є предметом даного Договору. Відсутність відмови від даного Договору у вигляді письмової заяви, протягом 7 (семи) календарних днів з дати оприлюднення Провайдером інформації про внесення змін до Тарифів, розглядається як згода Абонента зі зміною Тарифів на Програмні послуги Провайдера.
- 5.3. Провайдер має право формувати Тарифи і Додаткові послуги, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифи, Додаткові послуги та різні умови отримання Програмних послуг.
- 5.4. Параметри Програмних послуг, що надаються Абонентам, та вартість Програмних послуг Провайдера визначається згідно з діючими на момент отримання Програмних послуг Тарифами.
- 5.5. Тарифи можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифом є такий, у якому Провайдер прямо вказав його мінімальний або граничний строк дії. Усі інші Тарифи є безстроковими.
- 5.6. Тарифи можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифа на інший, про що вказується в умовах Тарифів. Вартість зміни одного Тарифу на інший оплачується за цінами, встановленими Провайдером.
- 5.7. Абонент може змінити свій Тариф (Пакет телепрограм) самостійно в Персональному кабінеті або, звернувшись особисто в Центр Обслуговування Абонентів Провайдера, з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу.
- 5.8. Абонент здійснює оплату Програмних послуг за допомогою Карток поповнення рахунку через Персональний кабінет, або за допомогою платіжних терміналів самообслуговування (POS-терміналів). Ознайомитися з адресами пунктів продажу Карток поповнення рахунку та розташування платіжних терміналів самообслуговування (POS-терміналів) можна в Центрі Обслуговування Абонентів та на сайті Провайдера [www.satel.net.ua](http://www.satel.net.ua)
- 5.9. Програмні послуги Абоненту надаються на умовах попередньої оплати. Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на Особовому Рахунку. З метою безперервного користування Програмними послугами, Абонент має право вносити на Особовий Рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж визначений Тарифом.
- 5.10. Оплата Програмних послуг здійснюється в національній валюті.
- 5.11. Стягнення з Абонента оплати за Програмні послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового Рахунку Абонента.
- 5.13. Коли залишок коштів на Особовому Рахунку Абонента стає менше нуля, доступ до Телекомунікаційної Мережі блокується до поповнення рахунку. Абонент зобов'язаний контролювати стан свого Особовому Рахунку та не допускати виникнення від'ємного Сальдо, своєчасно оплачувати Програмні послуги.
- 5.14. Провайдер не може вимагати попереднього внесення Абонентської плати за Програмні послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.
- 5.15. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.
- 5.16. У разі закінчення строку дії Договору або його розірвання Абонент повинен здійснити розрахунок за отримані Програмні послуги, а Провайдер - повернути Абоненту невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 (тридцять) календарних днів з моменту письмового звернення Абонента.
- 5.17. З метою повернення коштів Зареєстрований Абонент повинен написати заяву на повернення коштів. Повернення коштів Зареєстрованому Абоненту внаслідок ненадання Програмних послуг, надання Програмних послуг неналежної якості, відмови від попередньо оплачених Програмних послуг, які він не отримав, надання Програмних послуг, які Абонент не замовляв, а також у інших спірних випадках здійснюється Провайдером після розгляду такої заяви Абонента. У разі згоди Провайдера, повернення коштів Абоненту здійснюється протягом 30 (тридцяти) календарних днів. Абоненти, які отримують Програмні послуги знеособлено, не мають права на повернення коштів чи отримання деталізації спожитих ними Програмних послуг, якщо вони не були зареєстровані у порядку, визначеному НКРЗІ. У разі незгоди Провайдера повернути кошти, спір про повернення коштів може бути вирішено у судовому порядку відповідно до чинного законодавства.
- 5.19. Під час здійснення розрахунків Провайдер не має права:
- 5.19.1. стягувати із Абонента окрему плату за роботи і Програмні послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості Програмних послуг, а також з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, що виникло не з вини Абонента;
- 5.19.2. стягувати плату за послугу, яку Абонент не замовляв;
- 5.19.3. перетворювати внесені на особовий рахунок Абонента кошти в бонуси, бали тощо.

## 6. Відповідальність сторін

### 6.1. Відповідальність Провайдера програмної послуги:

6.1.1. Провайдер програмної послуги несе відповідальність відповідно до пункту 40 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.:

6.1.2 Відповідальність Провайдера програмної послуги за надані Програмні послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентської проводки до багатоканальної кабельної телемережі. Усі інші пристрої (Абонентська проводка, маршрутизатор, модем і т. п.) не входять до сфери відповідальності Провайдера програмної послуги. Провайдер програмної послуги не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, Модема, тощо).

6.1.3. Провайдер програмної послуги не несе відповідальності перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Програмних послуг у разі:

6.1.3.1. використання Абонентом Кінцевого Обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Провайдера програмної послуги, або порушення вимог інструкції виробника з використання Кінцевого Обладнання;

6.1.3.2. несанкціонованого втручання у роботу кабельних Мереж, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;

6.1.3.3. пошкодження Абонентського вводу, лінії або обладнання (модема, комп'ютера) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації;

6.1.3.4. за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Провайдера програмної послуги. Провайдер програмної послуги в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Провайдер програмної послуги виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі;

6.1.3.5. дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);

6.1.3.6. за жодних обставин Провайдер програмної послуги не несе відповідальності за пряму чи непряму шкоду, завдану Абоненту в результаті користування чи не користування Програмними послугами та понесеними в результаті помилок, перерв у роботі, видалення файлів, зміна функцій, дефектів, затримок у роботі при передачі даних, та інше, з причин, що не залежать від Провайдера програмної послуги;

6.1.3.7. вини Абонента в інших випадках, встановлених законодавством.

6.1.4. Під час укладення Договору (внесення змін до нього) Провайдера програмної послуги забороняється:

6.1.4.2. вимагати надання Абонентом відомостей, не передбачених законодавством, для укладення Договору та надання Програмних послуг;

6.1.4.3. визначати такий порядок надання Програмних послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав Абонента або створення нерівних умов для Сторін Договору;

6.1.4.4. встановлювати значення показників якості Програмних послуг гірші, ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

6.1.5. У випадку певних дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, у якому повинні виконуватися Інсталяційні роботи, невідповідність такого приміщення умовам надання Програмних послуг або умовам використання обладнання, що встановлюється Провайдером програмної послуги (вологість, пожежна безпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації) тощо), внаслідок яких Провайдер програмної послуги не може виконати Інсталяційні роботи, Провайдер програмної послуги має право відмовитися від виконання Інсталяційних робіт. Провайдер програмної послуги також має право вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених у зв'язку з неможливістю закінчення Інсталяційних робіт.

6.1.6. У разі неусунення пошкодження багатоканальної кабельної телемережі у Контрольні терміни, яке унеможливило доступ Абонента до Програмні послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості Програмних послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви абонентська плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад 5 (п'ять) діб - Провайдер програмної послуги несе відповідальність згідно із законом України «Про телекомунікації».

6.1.7. Провайдер програмної послуги не контролює доступний через багатоканальну кабельну телемережу інформаційний об'єм, який може включати в себе небажану для Абонента інформацію.

6.1.8. Розмір компенсації за ненадання Програмних послуг з вини Провайдера програмної послуги обмежується фактичною вартістю Програмних послуг, що надаються на підставі Договору, але не більше розміру місячної Абонентської плати, згідно Пакету телепрограм за умовами даного Договору.

6.1.9. Провайдер програмної послуги здійснює загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів Абонентів. Провайдер програмної послуги залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.

6.1.10. Чинний Договір не має на меті використання наданих Абоненту Програмних послуг в його комерційних цілях (здійснення підприємницької діяльності з боку Абонента). В разі використання Абонентом Програмних послуг, наданих Провайдером програмної послуги згідно цього Договору для підприємницької діяльності, Провайдер програмної послуги за жодних обставин не несе ніякої відповідальності за результати (як позитивні, так і негативні) такої підприємницької діяльності з боку Абонента, в тому числі й втрачену вигоду.

6.1.11. Провайдер програмної послуги не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Логінів та паролів третіми особами, у випадку недбалого зберігання Абонентом своїх Логінів та паролів.

## **6.2. Відповідальність Абонента:**

6.2.1. Абонент несе відповідальність відповідно до пункту 37 «Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р.:

6.2.1.1. У разі виявлення пошкодження багатоканальної кабельної телемережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Провайдера програмної послуги телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

6.2.1.2. Факт пошкодження багатоканальної кабельної телемережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожен з яких підписується уповноваженим представником Провайдера програмної послуги та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта, він підписується не менш як двома представниками Провайдера програмної послуги.

6.2.2. Абонент повністю несе відповідальність за збереження свого паролю доступу до Програмних послуг, що надаються йому Провайдером програмної послуги згідно з цим Договором, та за збереження інших даних до Програмних послуг, які потребують авторизації, а також несе відповідальність за дії, пов'язані із використанням цього паролю чи спеціальних (відомих виключно Абоненту) даних.

6.2.3. Абонент приймає на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням матеріалів, товарів, реклами, послуг, які були одержані ним під час користування наданими Провайдером програмної послуги Програмних послуг.

6.3. Сторони несуть відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до чинного законодавства та Договору за неналежне виконання або невиконання умов цього Договору.

## **7. Порядок розгляду заяв, скарг, спорів та звернень абонентів**

7.1. Захист прав Абонентів здійснюється відповідно до Законів України [“Про захист прав Споживачів”](#), [“Про телекомунікації”](#), [“Про телебачення і радіомовлення”](#), інших актів законодавства та цього Договору.

7.2. В разі виникнення спору з питань, що передбачені цим Договором чи у зв'язку з ним, Сторони зобов'язуються вирішувати питання шляхом переговорів, в іншому випадку, суперечки між Сторонами буде передано на розгляд та вирішення суду в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.3. Абонент має право відповідно до законодавства подавати Провайдеру програмної послуги звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання Програмних послуг.

7.4. У зверненні Абонента щодо ненадання чи неналежного надання Програмних послуг зазначаються суть проблеми, зворотня адреса, дата, час, умови, за яких Абонент намагався отримати Програмну послугу, результат її отримання, номер чи інший мережевий ідентифікатор Кінцевого Обладнання тощо.

7.5. Звернення можуть бути подані в усній формі, у тому числі з використанням телефону, а також шляхом надсилання електронного повідомлення.

7.6. Звернення Абонентів щодо ненадання чи неналежного надання Програмних послуг, про пошкодження Телекомунікаційних Мереж Провайдера програмної послуги, технічних засобів телекомунікацій Провайдера програмної послуги приймаються і реєструються службою Технічної Підтримки за телефоном +380536 743311, +380675070706.

7.7. Звернення Абонентів про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Програмних послуг, приймаються письмово в ЦОА або за допомогою електронної пошти [manager@satel.net.ua](mailto:manager@satel.net.ua).

7.8. Провайдер програмної послуги зобов'язаний розглянути письмове звернення Абонента та надати Абоненту письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду даного звернення протягом 10 (десяти) робочих днів.

7.9. В разі потреби у замовленні інших Програмних послуг Провайдера програмної послуги,

порядок замовлення яких не передбачений у Персональному кабінеті, Абонент повинен зробити відповідну письмову заяву безпосередньо у Центрі Обслуговування Абонентів. Письмові заяви Абонента приймаються Провайдером програмної послуги лише за наявності паспорта громадянина України або документа, що посвідчує особу Абонента.

7.10. Претензії Абонента щодо якості наданих Програмних послуг розглядаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.11. Претензії Абонента щодо взаємних розрахунків розглядаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.12. Відсутність технічної можливості у Провайдера програмної послуги для надання Програмних послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом будь-яких претензій та позовів.

7.13. Згідно з чинним законодавством України Абонент може звертатись до [Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення](#) (01601, Київ, вул. Прорізна, 2, тел. 0-(44)-278-75-75).

## **8. Строк дії Договору, внесення змін та припинення його дії**

8.1. Договір набуває чинності з дати його укладення і забезпечення Абонентом технічної можливості щодо надання Програмних послуг та є безстроковим.

8.2. Провайдер програмної послуги має право самостійно установлювати та змінювати умови цього Договору, кількість, перелік та вартість Програмних послуг (Пакетів телепрограм), повідомляючи про це Абонента шляхом розміщення цієї інформації на Сайті Провайдера програмної послуги або Персональному кабінеті не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.

8.3. Повідомлення Провайдера програмної послуги, що розміщуються на Сайті Провайдера програмної послуги або Персональному кабінеті, будь-якого змісту вважаються оформленими належним чином і не потребують додаткового підтвердження щодо надіслання чи отримання Абонентом.

8.4. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір у тижневий термін з моменту, коли він ознайомився чи мав можливість ознайомитися з такою зміною. Нерозірвання Договору та продовження користування Програмними послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

8.5. Абонент має право припинити дію цього Договору за власним бажанням, звернувшись до Центру Обслуговування Абонентів та подавши Провайдеру програмної послуги відповідну письмову заяву про розірвання Договору не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до планованої дати відключення від Програмних послуг, за умови відсутності заборгованості Абонента перед Провайдером програмної послуги (баланс Особового рахунка Абонента - не негативний).

8.6. Провайдер програмної послуги має право в будь-який час в односторонньому порядку припинити дію цього Договору при виявленні порушення умов Договору з боку Абонента у разі:

8.6.1. пошкодження базового обладнання/програмного забезпечення Провайдера програмної послуги або завдання шкоди користувачам кабельної мережі.

8.6.2. здійснення протиправних дій у сфері використання кабельних мереж і мереж електрозв'язку;

8.6.3. поширення інформації, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Провайдера програмної послуги, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

8.6.4. навмисного завдання шкоди іншим особам або здійснення дій, спрямованих на заподіяння такого збитку;

8.6.5. якщо абонент, надання Програмних послуг якому було обмежено внаслідок закінчення коштів на Особовому рахунку, не поповнить свій Особовий рахунок протягом 3 (трьох) місяців з моменту скорочення переліку Програмних послуг, Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене;

8.6.6. якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Зареєстрований Абонент, при укладенні Договору, є неправдивими;

8.6.7. якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Програмної послуги, не надавали своєї згоди на підключення Програмної послуги;

8.6.8. якщо виявиться, що представник Абонента, що укладав Договір від імені Абонента, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше було підтверджено Абонентом;

8.6.9. зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом вимог цього Договору в частині своїх обов'язків, або факту порушення Абонентом Норм користування кабельною мережею.

8.7. Про розірвання Договору з ініціативи Провайдера програмної послуги останній повідомляє про це Абонента за будь-який час, будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема,

письмово, засобами електронної пошти, у Персональному кабінеті Абонента, на Сайті Провайдера програмної послуги тощо.

8.8. Договір припиняє свою дію внаслідок припинення діяльності з надання Програмних послуг, анулювання, недійсності або закінчення строку дії ліцензії на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій. У такому випадку Провайдер програмної послуги попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за три місяці до дати припинення.

8.9. Розірвання Договору з будь-яких причин не звільняє Сторони від зобов'язання здійснити остаточні взаєморозрахунки по Договору, на протязі 10 (десяти) календарних днів з моменту розірвання Договору .

## **9. Форс-мажор**

9.1. Сторона (сторони) не несуть відповідальність одна перед іншою за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за договором, внаслідок настання та дії форс-мажорних обставин, що виникли поза бажанням та волею Сторони (сторін), які неможливо передбачити чи уникнути, в т.ч. оголошену чи фактичну війну, громадянські заворушення, епідемії, ембарго, пожежі, стихії, а також протиправні дії третіх осіб.

9.2. Свідоцтво (акт, довідка), яке має бути видане ТПП України (її регіональними відділеннями) або іншим компетентним органом, є достатньою підставою наявності, дії чи продовження дії форс-мажорних обставин. Сторона, яка не виконує своїх зобов'язань за договором в силу дії форс-мажорних обставин, повинна надати іншій стороні за договором відповідний документ (свідоцтво чи акт, довідку). В разі тривалості форс-мажорних обставин більше 2 (двох) місяців поспіль, сторона, для якої спричинилися такі обставини, має право відмовитися від цього договору, письмово попередивши (поштою, електронною поштою, факсом, телеграмою) про це іншу сторону. Дата отримання такого письмового повідомлення другою стороною за договором є датою розірвання цього договору.

## **10. Реквізити і контакти Провайдера програмної послуги**

Товариство з обмеженою відповідальністю "СЕТІЛАЙТ" 39600, Полтавська обл., м. Кременчук, вул. Леніна, буд. 8/18 Код ЄДРПОУ 30613748, ІПН 306137416359, Свідоцтво ПДВ № 100302013 тел./факс +380 536 743311, E-mail: [office@satel.net.ua](mailto:office@satel.net.ua)