



Затверджено:
Директор ТОВ «ЕЗЕРЛІНК»
Акопов Б. С.
«01» квітня 2017р.

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг

м. Київ

«01» квітня 2017р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕЗЕРЛІНК» в особі директора Афанасьєва Дмитра Володимировича, який внесений до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № № 697 від 14.10.2014р. (надалі – **«Оператор»**), керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, а також ст. 633 Цивільного кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний Публічний договір (надалі – **«Договір»**) про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги (надалі – **«Послуги»**), за умов технічної можливості у Оператора, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати відповідно до умов Договору.
- 1.2. Послуги, які Абонент одержує й оплачує відповідно до Договору, їх вартість і характеристики знаходяться на сайті Оператора або у додатку №2 до Договору.
- 1.3. Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації) на офіційному веб-сайті Оператора: <http://etherlink.com.ua/docs/oferta.pdf> (постійно доступний для ознайомлення).

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

- 2.1. Телекомунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України.
- 2.2. Умови надання телекомунікаційних послуг:
 - 2.2.1. Наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої послуги;
 - 2.2.2. Ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;
 - 2.2.3. Оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору (Додаток №1 до Договору, надалі – **«Додаток»**) із зазначенням замовленої Послуги та її вартості;
 - 2.2.4. Оплата замовленої Абонентом телекомунікаційної послуги за перший місяць користування послугами на розрахунковий рахунок Оператора.
- 2.3. Для отримання телекомунікаційних послуг може застосовуватись кінцеве обладнання Абонента, яке Оператор реалізує Абоненту. Вартість обладнання встановлюється Оператором.
- 2.4. Абонент шляхом підписання Додатку про приєднання до Договору підтверджує, що послуги з підключення до телекомунікаційної мережі надані Провайдером в повному обсязі та підтверджує факт відсутності з його сторони будь-яких претензій.
- 2.5. Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної послуги) фіксується технічними можливостями Оператора, яким Абонент довіряє та з даними якого погоджується.
- 2.6. Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька місць надання послуг, за умов подання Заяви на приєднання до Договору по кожному з Місць надання послуг.
- 2.7. Технічний телефонний супровід надання послуг Оператора здійснюється у режимі 24/7/365.
- 2.8. Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання телекомунікаційних послуг Оператор повинен повідомити Абонентів не менше ніж за сім днів, шляхом опублікування даної інформації на офіційному

сайті Оператора. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від Оператора і не можуть бути ним передбачені.

2.9. Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абоненту здійснюється Оператором у разі порушення Абонентом цього Договору, а також в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

2.10. Оперативна взаємодія сторін протягом дії даного Договору забезпечується представниками технічних служб Оператора та Абонента.

2.11. Абонент повідомлений та погоджується з тим, що інформація про нього буде внесена до комп'ютерної бази даних Оператора.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент має право:

3.1.1. Отримувати різні Послуги або пакети Послуг, що пропонуються Абоненту Оператором.

3.1.2. Отримувати від Оператора інформацію щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг по телефону, поштою, а також будь-яким оголошеним Оператором способом зв'язку.

3.1.3. Відмовитись від Послуг та припинити дію Договору у випадку зміни Оператором тарифів на Послуги та незгоди Абонента з новими тарифами Оператора, шляхом направлення Оператору письмового попередження про це, протягом 7 календарних днів до введення в дію змін на тарифи. У разі, якщо Абонент до введення в дію нових тарифів не повідомив Оператора про відмову від Послуги, вважається що Абонент погодився із зміною тарифів.

3.1.4. На пред'явлення представниками Оператора службового посвідчення.

3.1.5. За вимогою отримати від Оператора невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених телекомунікаційних Послуг, за виключенням випадків несвочасного попередження Оператора про призупинення надання Послуг або відмови від передплачених Послуг.

3.1.6. На відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яка не замовлялася.

3.1.7. На вимогу безоплатно отримувати від Оператора рахунки за отриманні Послуги.

3.1.8. На інші права, передбачені чинним законодавством України.

3.2. Абонент зобов'язується:

3.2.1. Приймати та сплачувати Послуги (роботи), що надаються (виконуються) Оператором, своєчасно та в повному обсязі згідно умов, передбачених цим Договором та відповідними Додатками до нього.

3.2.2. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

3.2.3. В строк не пізніше п'яти робочих днів інформувати Оператора про наступні обставини: зміну П.І.П. (назви), місцезнаходження (юридичної адреси), контактного телефону, факсу, електронної адреси, та про всі інші зміни, що мають суттєве значення для виконання умов цього Договору.

3.2.4. Контролювати роботу власного кінцевого обладнання, яке без його відома може самостійно встановлювати з'єднання.

3.2.5. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання Послуг третім особам.

3.2.6. Не передавати права та/або обов'язки Абонента за даним Договором третім особам без попередньої письмової згоди Оператора.

3.2.7. Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Оператора чи на функціонування мережевого обладнання Оператора.

3.2.8. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання Послуг іншим абонентам.

3.2.9. Надати Оператору діючу електронну адресу або номер телефону для своєчасного отримання повідомлення про скорочення або припинення надання Послуг.

3.2.10. Не допускати використання Послуг для створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання Послуг Оператора іншими абонентами.

- 3.2.11. Забезпечувати уповноваженим співробітникам, агентам чи підрядчикам Оператора доступ у приміщення Абонента та до траси прокладання кабелю (до слабкострумєневих стояків (щитків), підвальних приміщєнь та інше) з метою виконання Оператором своїх зобов'язань за даним Договором.
- 3.2.12. Виконувати вказівки фахівців Оператора, необхідні для правильного (коректного) використання послуг за Договором. Абонент зобов'язаний зі свого боку забезпечити працездатність та правильність використання абонентських пристроїв та іншого обладнання, програмного забезпечення, та здійснити інші дії, що є необхідними для отримання Послуг за Договором.
- 3.2.13. Дотримуватись вимог конфіденційності та не розголошувати інформацію про Оператора і його клієнтів, отриману будь-яким чином в ході користування Послугами, що надаються за цим Договором, без письмової згоди Оператора.
- 3.2.14. З основними Правилами (Регламентом) використання Послуг Абонент повинен ознайомитись в Додатку №2 до Договору (надалі – «Додаток №2»). Вказані Правила (Регламент) є невід'ємною частиною цього Договору. Укладення цього Договору підтверджує, що Абонент ознайомлений з вищезазначеними Правилами та зобов'язується дотримуватись їх.
- 3.3. Абонент має інші права та обов'язки, визначені Законом України "Про телекомунікації", Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами в сфері телекомунікацій.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

4.1. Оператор має право:

- 4.1.1. Самостійно, виходячи з ринкового попиту, установлювати розміри абонентської плати на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України.
- 4.1.2. Змінювати тарифи на Послуги, які встановлюються Оператором самостійно, шляхом направлення електронного поштового повідомлення Абоненту або оприлюднення інформації про зміну тарифів не пізніше ніж за 7 днів до запровадження таких змін. У разі незгоди з новими тарифами Оператора, Абонент має право відмовитись від Послуг та розірвати цей Договір або Додаток до Договору, попередивши електронною поштою про це Оператора до введення в дію змін на тарифи. У разі, якщо Абонент до введення в дію нових тарифів не повідомив Оператора про відмову від Послуги, вважається що Абонент погодився із зміною тарифів.
- При зміні Граничних тарифів на телекомунікаційні послуги, встановлених законодавством України, Оператор здійснює перерахунок вартості Послуг, що надаються Абоненту, з дня запровадження нових тарифів без погодження цих змін з Абонентом.
- 4.1.3. Скорочувати перелік Послуг або припинити надання Послуг Абоненту у випадку порушення Абонентом умов Договору, Правил (Регламенту) використання послуг або законодавства України у сфері телекомунікацій, або відключити кінцеве обладнання Абонента, якщо воно не має виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.
- 4.1.4. Призупинити надання послуг згідно Договору без попередження у разі відсутності своєчасної оплати Абонентом. Надання послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги.
- 4.1.5. У разі, якщо Абонент протягом трьох повних розрахункових періодів, з дати призупинення надання Послуг, не виконав умови, визначені в п.3.2.1., Оператор має право без письмового повідомлення в односторонньому порядку розірвати цей Договір.
- 4.1.6. Оператор залишає за собою право переривати надання послуг для планового обслуговування засобів зв'язку й устаткування, про що повідомляє Абонента шляхом надсилання повідомлення на його електронну адресу або розміщенням інформації на веб-сайті Оператора або шляхом відправки SMS повідомлення. Такі випадки не будуть вважатися перервами в наданні послуг.
- 4.1.7. Оператор залишає за собою право інформувати Абонента про стан його особового рахунку тоді, коли на його погляд це буде необхідно, або на прохання (запит) Абонента.
- 4.1.8. Оператор залишає за собою право негайно призупинити обслуговування Абонента за цим Договором та/або ініціювати розірвання цього Договору з відшкодуванням усіх завданих Оператору збитків у випадку, коли Абонентом при використанні Послуг за цим Договором порушується чинне законодавство України, та випадках порушення Абонентом умов Додатку №2 або вимог, п.3.2.6., п.3.2.7., п.3.2.10 Договору, а також у разі видання відповідного документу уповноваженою державною установою (органом тощо).

- 4.1.9. Оператор має право інформувати Абонента про акції і новини Оператора електронною поштою та розміщати їх на офіційному сайті Оператора.
- 4.1.10. Оператор має право на свій розсуд скоротити або припинити надання телекомунікаційних послуг в порядку та на умовах, що передбачені діючим законодавством України.
- 4.2. Оператор зобов'язується:
- 4.2.1. Забезпечувати належну якість телекомунікаційних послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікації.
- 4.2.2. Забезпечувати правильність застосування тарифів.
- 4.2.3. Надавати Абоненту інформацію про Послуги.
- 4.2.4. Надавати Послуги, зазначені в п. 1.1. Договору, згідно умов цього Договору і забезпечити доступ до Послуг на одному абонентському пристрої Абонента. Доступ до Послуг на додаткових абонентських пристроях Абонент забезпечує самостійно, або в разі передбачення цього у Додатку №2, замовляє Оператору як додаткову послугу.
- 4.2.5. Надавати інші Послуги, якщо це передбачено Додатковими угодами до цього Договору.
- 4.3.6. У випадку раптового переривання Послуги, що сталося з вини Оператора, вжити заходів щодо відновлення надання Послуги Абонентові.
- 4.3.7. Надавати Абонентові технічну підтримку та допомогу консультаційного характеру, якщо це необхідно.
- 4.4. Оператор має інші права та обов'язки, визначені Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та іншими нормативно-правовими актами в сфері телекомунікацій.

5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ

- 5.1. Телекомунікаційні послуги надаються за плату.
- 5.2. Розміри плати за основні та додаткові телекомунікаційні послуги встановлюються Оператором самостійно.
- 5.3. Вартість робіт та послуг, наданих Оператором, встановлюється на підставі Заяви (Додаток) Абонента та обраного Тарифного плану, або згідно рахунку, який виставляється Оператором на запит Абонента.
- 5.4. Перша передплата проводиться Абонентом протягом 3-х банківських днів з моменту надання Оператору заяви про приєднання до Договору. Оплата Послуг за цим Договором здійснюється у гривнях, попередньою оплатою, яка складає 100% щомісячної вартості Послуг, не пізніше 1-го числа поточного місяця.
- 5.5. При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі «Призначення платежу», в платіжному документі посилатися на номер Заяви про приєднання до Договору, який присвоюється Оператором при її поданні. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність внесених ним платежів.
- 5.6. Оплата Послуг Абонентом здійснюється на поточний рахунок Оператора або іншим передбаченим Оператором способом.
- 5.7. Сума щомісячної оплати за послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв, а також випадків короткочасних перерв тривалістю менше 30 хвилин кожен і загальною тривалістю до однієї доби на місяць. За перевищений час проводиться перерахунок Абонентської плати.
- 5.8. При зміні цінової і податкової політик України в області зв'язку і доступу в Інтернет у бік збільшення чи введення додаткових обов'язкових тарифів і зборів, Оператор залишає за собою право змінювати вартість наданих послуг, зазначених у Додатках, повідомивши про це не менше ніж за 7 (сім) днів шляхом опублікування нових тарифів на офіційному сайті Оператора.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору згідно з чинним законодавством України з урахуванням вимог, встановлених цим договором та Правилами (Регламентами) використання послуг.
- 6.2. Оператор не несе відповідальності:
- 6.2.1. За зміст та якість отриманої Абонентом в процесі використання Послуг інформації, за її подальше використання та зберігання Абонентом.
- 6.2.2. За будь-які ушкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі ушкодження або втрату даних в результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента.

6.2.3. За неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі та таке інше, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Оператора.

6.2.4. За якість функціонування окремих сегментів і вузлів мережі Інтернет, які не є власністю Оператора.

6.2.5. Перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого роду в ході використання Абонентом на власний розсуд Послуг за даним Договором та без будь-якої вини Оператора.

6.2.6. За порушення Абонентом встановлених цим Договором строків оплати абонентської плати, Оператор має право нарахувати Абонентові пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від несвоєчасно сплаченої суми з урахуванням індексу інфляції за кожний день прострочення, яку Абонент зобов'язаний сплатити.

6.2.7. У разі невиконання або неналежного виконання Оператором своїх зобов'язань за цим Договором, Оператор несе відповідальність в межах розмірів штрафних санкцій, встановлених ч. 1 ст. 40 Закону України "Про телекомунікації" № 1280-IV від 18.11.2003 року зі змінами та доповненнями, при цьому допускається стягнення тільки вказаних штрафних санкцій, заподіяні збитки та моральна шкода не відшкодовуються. Сумарний розмір відповідальності Оператора за Договором не може перевищувати щомісячної вартості послуг.

6.2.8. Оператор докладає всіх зусиль для забезпечення нормального функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютну гарантію безперебійності і безпомилковості його роботи.

6.3. Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором внаслідок дії обставин непереборної сили. До обставин непереборної сили належать: війна, страйки, пожежі, вибухи, повені чи інші стихійні лиха; оголошення ембарго, прийняття уповноваженими державними органами України нормативно-правових актів та інші дії чи бездіяльність органів влади та/або управління України чи інших країн, підприємств, установ, організацій, які безпосередньо впливають на виконання Сторонами їх обов'язків. Сторони зобов'язані письмово, не пізніше 3 днів з моменту настання обставин непереборної сили, повідомити одна одну про настання таких обставин, якщо вони перешкоджають належному виконанню Договору. Підтвердженням настання обставин непереборної сили є офіційне підтвердження таких обставин Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим державним органом.

7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

7.1. Цей Договір є підставою для появи публічно-правових взаємовідносин Оператора з усіма без винятку Абонентами, які підпадають під цю категорію (згідно з умовами цього Договору).

7.2. Цей Договір набуває чинності з дати подачі/заповнення Заяви про приєднання до даного Договору. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації) на офіційному веб-сайті Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

7.3. Згідно ч.2 ст. 642 Цивільного кодексу України оплата Абонентом телекомунікаційних послуг оператора є прийняттям Абонентом публічної пропозиції Оператора про укладення/зміну цього Договору.

7.4. Кожна з Сторін може припинити дію Договору або будь-якого з його додатків, попередивши про це електронною поштою іншу Сторону за 30 днів до бажаної дати розірвання Договору або Додатку до нього.

7.5. У випадку розірвання цього Договору, кошти на особовому рахунку Абонента, що залишилися невичерпаними на момент розірвання Договору, після погашення заборгованості Абонента, повертаються за письмовою заявою Абонента.

7.6. Дія договору автоматично припиняється у частині послуг, що надаються Оператором, в разі припинення дії відповідної ліцензії (дозволу і т.п.) на послугу.

8. ВИРШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Будь-які спори, що виникають між Оператором і Абонентом під час виконання Договору або у зв'язку з ним, у разі неможливості їх вирішення шляхом переговорів, підлягають вирішенню у судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного в Україні законодавства.

8.2. Абонент не звільняється від платежів по неоплачених рахунках до врегулювання спорів по таких рахунках.

9. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Цей Договір, включаючи всі додатки і доповнення, складений при повному розумінні Сторонами предмету Договору.

9.2. Оператор має право на свій розсуд залучати до виконання цього Договору третіх осіб.

9.3. Недійсність будь-якої частини цього Договору не тягне за собою недійсність Договору в цілому.

9.4. У випадках, не передбачених Договором та Додатками до Договору, Сторони керуються чинним законодавством України.

9.5. Сторони підтверджують, що вони ознайомлені з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2005 р. № 720, та зобов'язуються їх дотримуватись.

9.6. Абонент погоджується на надання (поширення) Оператором третім особам інформації про невиконані грошові зобов'язання Абонента, а також інформації про Абонента та Послуги, надані йому за Договором, у разі наявності невиконаних грошових зобов'язань Абонента перед Оператором. Зазначена в даному пункті інформація, може бути надана Оператором третім особам, для представництва інтересів Оператора, по стягненню заборгованості Абонента перед Оператором за надані Послуги.

9.7. Всі додатки до даного Договору є його невід'ємною частиною.

10. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА:

Товариство з обмеженою відповідальністю

«ЕЗЕРЛІНК»

04201, м. Київ, вул. Сім'ї Кульженків 35

код ЄДРПОУ 41165349

р/р 2600901880402 в ПАТ «КРЕДОБАНК» МФО 325365

тел.: +380 (44) 377-74- 72

e-mail: info@etherlink.com.ua

www.etherlink.com.ua