

Юридичні відношення між користувачами (абонентами) та ПП«Релком-Поділля» (оператором зв'язку) визначаються вимогами публічного договору Оферти.

Вказаний договір є публічним в розумінні статті 633 Цивільного кодексу України та зобов'язує ПП«Релком-Поділля» надати послуги, що є предметом цього договору, кожному, хто до нього звернеться за наявності у нього можливостей надання споживачеві відповідних послуг та відсутності підстав для відмови в укладенні договору, встановлених законодавством України.

Договір відображає правила і умови взаємодії компанії і абонента. Оферта не вимагає двостороннього підписання і передбачає автоматичне прийняття всіх умов (акцепт Оферти) абонентом за фактом підключення.

ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг

та ПП«Релком-Поділля», внесене до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг № 3613 від 29.06.23, далі «Підприємство», з однієї сторони та _____, далі «Абонент», з іншої сторони, а в подальшому разом «Сторони», уклали Договір про наступне:

1. Предмет Договору.

1.1. Підприємство зобов'язується надавати Абоненту телекомунікаційні послуги, що складаються з послуги надання доступу до мережі Інтернет (основна послуга) та послуг додаткового сервісу на замовлення.

1.2. Терміни, що вживаються у цьому Договорі, наведені у Законі України «Про телекомунікації» (далі Закон), Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 (далі Правила КМУ), а також Правилах надання телекомунікаційних послуг з доступу до мережі Інтернет (далі –Правила Підприємства).

1.3. Укладенням цього Договору Сторони набувають права та приймають на себе обов'язки, що визначені Законом, Правилами та Регламентом та обумовлені предметом Договору.

2. Умови надання послуг.

2.1. Основна послуга надається Абоненту на рівні показників якості та/чи інших технічних параметрів надання телекомунікаційних послуг, встановлених відповідними нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.

2.2. Основна послуга надається за 24-годинною схемою надання послуги та її надання починається після укладення цього Договору.

2.3. Підключення до телекомунікаційної мережі Підприємства та надання послуг додаткового сервісу здійснюється за тарифами, що встановлені Підприємством на час подання заявки на підставі заявки Абонента шляхом

звернення в усній формі за місцем розташування пунктів прийому Абонентів.

2.4. Абонент надає свою згоду на зберігання та обробку Підприємством в цілях виконання умов цього Договору інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, адресу та номер телефону та інших персональні дані Абонента.

2.5. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання здійснюється Підприємством відповідно до умов п.п.52-56 Правил КМУ та умов Договору.

2.6. Порядок і терміни розгляду заяв та скарг Абонента встановлюються Законом України «Про звернення громадян».

2.7. Будь яке обладнання, яке надається абоненту при підключенні є власністю Підприємства.

2.8. Кабель (вита пара), який використовується при підключенні абонента є власністю Підприємства від кінцевого обладнання Підприємства і до квартири. Кабель (оптоволокно), що проходить по опорам є власністю Підприємства

2.9. Кабель («вита пара», оптоволоконний кабель), який використовується при підключенні Абонента і знаходиться в приміщенні абонента (квартира, приватний будинок) є власністю Абонента. Кабель (оптоволоконний кабель), який використовується при підключенні Абонента і прокладений від розподільчого ящика (rop-box) до приміщення (квартира, приватний будинок) є полем відповідальності Абонента і надається в безстрокове орендне користування.

3. Права та обов'язки Підприємства.

3.1. Підприємство має право:

3.1.1. Не підключати та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

3.1.2. Проводити профілактичні заходи, реконструкцію та модернізацію телекомунікаційної мережі, з використанням якої здійснюється надання послуг, з тимчасовим припиненням надання послуг на строк до 24-х годин в місяць, без виплати компенсації Абоненту або здійснення перерахунку абонентної плати.

3.1.3. У разі невиконання або неналежного виконання Абонентом зобов'язань за цим Договором, розірвати Договір в односторонньому порядку. У такому випадку Договір вважається розірваним через 30 днів після направлення Підприємством письмової заяви Абоненту про розірвання Договору.

3.1.4. Скоротити перелік послуг чи тимчасово припинити на свій розсуд їх надання у разі коли Абонент не сплачує або не вчасно сплачує кошти за послуги. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, Підприємство протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг. Для прискорення відновлення надання послуг Абонент може особисто повідомити Підприємству про проведену оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового

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

3.1.5. В разі призупинення або відключення Абонента від послуг Підприємства, Підприємство має право демонтувати все обладнання (в тому числі і кабель та оптичний термінал), яке використовувалось при підключення Абонента до мережі.

3.2. Підприємство зобов'язано:

3.2.1. Інформувати Абонента на його запит про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.

3.2.2. Попередити Абонента про припинення надання послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених законодавством, у тому числі у разі виникнення заборгованості.

3.2.3. Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо Абонент не користувався цими послугами.

3.2.4. Вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом послуг окремо.

3.2.5. Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт та усувати пошкодження власної мережі протягом однієї доби з моменту письмового звернення Абонента про пошкодження. У випадку, якщо усунення пошкоджень потребує більше часу у зв'язку з технічною складністю ремонту, то термін ремонтних робіт може бути продовжений Підприємством на строк до 10-ти днів.

3.2.6. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

3.2.7. В разі призупинення або відключення Абонента від послуг Підприємства, Підприємство зобов'язано демонтувати все обладнання (в тому числі і кабель), яке використовувалось при підключення Абонента до мережі.

4. Права та обов'язки Абонента.

4.1. Абонент має право:

4.1.1. Достроково розірвати цей Договір направивши письмову вимогу за 30 календарних днів додати розірвання, якщо це не порушує умов акційної пропозиції.

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених послуг встановленої якості.

4.1.3. На безоплатне отримання від Підприємства відомостей про отримані послуги, рахунків за їх отримання, а також на цілодобову консультаційну підтримку Підприємства з питань, що безпосередньо пов'язані з виконанням умов цього Договору.

4.1.4. На обмеження Підприємством доступу Абонента до послуг на підставі його заяви за наявності технічних можливостей Підприємства.

4.1.5. На повернення Підприємством невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених послуг, у випадках і в порядку, визначених законодавством.

4.1.6. На безоплатне вилучення за його письмовою заявою відомостей про нього повністю або частково з електронних версій бази даних Підприємства.

4.1.7. На переоформлення договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.1.8. Оскаржити неправомірні дії Підприємства згідно із законодавством.

4.1.9. На зміну на підставі письмової заяви типу обраного пакету послуг. У такому випадку зміна пакету здійснюється Підприємством у наступному, після подання заяви, місяці, за умови відсутності заборгованості за надані послуги, а також якщо це не порушує умов акційних пропозицій, якщо такі були.

4.1.10. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання послуг у разі порушення Підприємством граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента, здати реєстрації Підприємством відповідної заяви (усної чи письмової).

4.1.11. На повернення від Підприємства невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених Правилами.

4.1.12. На відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання Підприємством обов'язків, передбачених договором або законодавством.

4.1.13. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Підприємства.

4.1.14. На оскарження неправомірних дій Підприємства згідно із законодавством.

4.2. Абонент зобов'язаний:

4.2.1. Оплачувати замовлені послуги у розмірах та в строки, встановлені цим Договором.

4.2.2. Повідомити у місячний строк Підприємство про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі.

4.2.3. Не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має документа про відповідність.

4.2.4. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать правам та охоронюваним законом інтересам Підприємства, національній безпеці, оборони та охорони правопорядку.

4.2.5. В разі призупинення або відключення Абонента від послуг Підприємства, Абонент зобов'язаний повернути Підприємству все обладнання (в тому числі і кабель), яке використовувалось при підключення Абонента до мережі.

4.2.6. Не допускати використання кінцевого обладнання та абонентської лінії для надання послуг, що надаються Підприємством, третім особам.

4.2.7. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентську лінію в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.

4.2.8. Повідомити, у тому числі письмово, на запит Підприємства про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.

4.2.9. Забезпечити представникам Підприємства доступ до ділянки мережі від кінцевого обладнання Абонента до розподільчої точки приєднання телекомунікаційної мережі, в разі проведення ремонтних або профілактичних робіт телекомунікаційної мережі та/або при проведенні перевірки якості послуг, а також у разі отримання від Абонента заявки про припинення надання послуг або погіршення їх якості.

4.2.10. Зберігати розрахункові документи, що підтверджують факт оплати послуг за цим Договором протягом 3 років з дня здійснення відповідного платежу та надавати за вимогою Підприємства наведені документи для ознайомлення та звірки.

4.2.11. Ознайомитися та виконувати вимоги, що встановлені цим Договором, Законом, Правилами КМУ та Правилами Підприємства.

4.2.12. Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідних для укладення договору та надання телекомунікаційних послуг.

4.3. Мінімальна швидкість доступу до мережі Інтернет забезпечується на рівні 2Мбіт/сек.

5. Умови та порядок оплати послуг.

5.1. Вартість Послуг визначається згідно з діючими тарифами Підприємства, ознайомитись з якими можливо в розділі «Тарифи та підключення», розміщеному на офіційному інтернет-сайті Виконавця <http://crazy.net.ua>.

5.2. Вартість Послуг може змінюватися внаслідок технічної або адміністративної необхідності Виконавця. У цьому випадку про таку зміну оплати Підприємство повідомляє Абонента не пізніше, ніж за 10 календарних днів до дати вступу вартості в силу за адресою, вказаною в п.5.1. цього Договору Оферти.

5.3. За основні послуги Абонент зобов'язаний сплачувати Підприємству кошти у фіксованій сумі (абонентну плату/тариф) щомісячно за обраним Тарифним планом авансовим платежем у розмірі 100% (сто відсотків) вартості Послуг, до вступу в силу нового Облікового періоду. За надання замовлених

послуг додаткового сервісу Абонент зобов'язаний сплатити Підприємству кошти на умовах передплати, згідно з діючими тарифами Підприємства, до початку фактичного отримання таких послуг. Сплачені Абонентом кошти обліковуються Підприємством на персональному обліковому рахунку Абонента.

5.4. Для здійснення попередньої оплати Абонент самостійно стежить за станом свого Особового рахунку.

5.5. Абонент вважається що виконав свої зобов'язання по оплаті Послуг з моменту отримання Підприємством підтверджуючих документів про отримання грошових коштів в повному обсязі.

5.6. У випадку наявності після закінчення місяця, в якому надавалася основна послуга, на особистому рахунку Абонента коштів, сплачених раніше авансом, вони зараховуються в рахунок оплати за отримані Абонентом послуги, при цьому абонентна плата за цей місяць зменшується на суму залишку.

5.7. У випадку внесення Підприємством змін до умов договору, зокрема розміру абонентної плати, Абонент зобов'язується сплачувати абонентну плату за новим тарифом з дня їх встановлення Підприємством.

5.8. Підприємство забезпечує доведення до Абонента інформації про зміну умов договору, зокрема розміру абонентної плати, та дату набрання чинності змін шляхом оприлюднення повідомлення на WEB-сторінці Підприємства та/або розміщення повідомлення в місцях прийому Підприємством Абонентів та/або направлення Абоненту повідомлення засобами поштового зв'язку чи електронною поштою або за допомогою sms.

5.8.1. Підприємство зобов'язано проінформувати Абонента про вказані зміни не пізніше ніж за 10 днів до їх настання. Абонент вважається проінформованим про зміну умов договору, у тому числі розміру абонентної плати, з моменту здійснення Підприємством повідомлення Абонента одним або декількома, з наведених у п.5.8. цього Договору, шляхом. У разі зміни розміру абонентної плати Підприємство повинно запропонувати Абоненту без оплатно обрати будь-який інший доступний для підключення пакет послуг на момент запровадження зазначених змін.

5.9. Якщо Абонент не згоден зі зміною умов договору, зокрема розміру абонентної плати, він має право розірвати цей Договір, направивши Підприємству письмову заяву про розірвання Договору. Після спливу 30 днів з дня отримання цієї заяви Підприємством Договір вважається розірваним. У такому випадку Абонент має право сплатити Підприємству абонентну плату за старим тарифом до дати розірвання Договору.

5.10. Якщо після здійснення повідомлення про зміну умов договору, зокрема розміру абонентної плати, Абонент не звернувся протягом 30 днів до Підприємства із заявою про розірвання Договору то вважається, що своїм мовчанням Абонент погодився із новим розміром абонентної плати та прийняв на себе зобов'язання, визначеними новими умовами договору, у тому числі щодо

сплати Підприємству абонентної плати за новим тарифом у разі її зміни, з тієї дати, що зазначена у повідомленні Підприємства.

5.10.1. Відповідно до приписів ч.3 ст.205 Цивільного кодексу України таке мовчання Абонента виражає його волевиявлення щодо надання згоди на зміну про зміну умов договору.

5.10.2. У такому випадку повідомлення, що оприлюднене Підприємством та/або направлене Абоненту, є невід'ємною частиною цього Договору.

5.11. Припинення надання послуги з вини Абонента не звільняє останнього від виконання зобов'язань за цим Договором.

5.12. Підприємство зобов'язано надавати Абоненту інформацію про нараховану до сплати суму платежу шляхом направлення рахунків та розшифровок нарахованої до сплати суми за надані послуги (окремо за кожним видом послуг) або у телефонному режимі за зверненням Абонента або у пункті прийому абонентів.

5.13. Встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують такі пільги.

5.14. Абонент здійснює оплату послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем, перерахуванням коштів на поточний рахунок, зазначений у договорі або іншими способами за погодженням з підприємством.

6. Відповідальність сторін.

6.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України, у тому числі Правилами.

6.2. Сторони звільняються повністю або частково від виконання своїх зобов'язань, в разі виникнення обставин непереборної сили, а саме: внаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, пожежа, військові дії тощо), викрадання чи пошкодження зловмисниками елементів телекомунікаційної мережі, що використовуються Підприємством, або з вини споживача у випадках, передбачених Законом, військових дій, рішень органів державної влади, а також в інших випадках, які роблять неможливим подальшого виконання Сторонами умов Договору.

6.3. Підприємство не несе відповідальності у випадку:

6.3.1. Несправності або невідповідності технічного стану кінцевого обладнання Абонента та/або порушення роботи його програмного забезпечення та/або порушення Абонентом умов Договору.

6.3.2. Виникнення обставин, передбачених Законом, Правилами КМУ, Правилами Підприємства, Договором.

6.4. У разі прострочення виконання грошового зобов'язання Абонент зобов'язаний сплатити Підприємству суму боргу з урахуванням встановленого індексу інфляції за весь час прострочення, а також 15 процентів річних від простроченої суми відповідно до ст.625Цивільного кодексу України.

7. Інші умови.

7.1. У разі, якщо для з'ясування питання технічної можливості надання послуг необхідний виїзд представників Підприємства за місцем проживання або знаходження Абонента, такий виїзд здійснюється в узгоджений Сторонами час за рахунок Підприємства.

7.2. У разі, якщо Абонент є власником квартири або приміщення у дво-або багато квартирному житловому будинку, то укладенням цього Договору він надає Підприємству право використання належних йому на праві спільної сумісної власності приміщень загального користування, опорних конструкцій будинку, механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання за межами або всередині квартири, яке обслуговує більше однієї квартири, а також споруд, будівлі, які призначені для забезпечення потреб усіх власників квартир, а також власників нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку.

7.3. Право, що визначено у попередньому пункті Договору, Абонент надає Підприємству в цілях будівництва, реконструкції, модернізації, ремонту, експлуатації телекомунікаційної мережі, з використанням якої Підприємство надає послуги Абоненту.

7.4. Абонент підписанням цього Договору засвідчує ознайомлення з Правилами підприємства та прийняття на себе зобов'язань щодо виконання положень Правил підприємства.

7.5. Підприємство у разі виникнення відповідних підстав інформує Абонента у розумний строк шляхом оприлюднення на WEB -сторінці (<http://crazy.net.ua>) та/або направлення відповідного повідомлення електронною поштою та/або направлення письмового повідомлення та/або у телефонному режимі при зверненні Абонента інформації про: зміну тарифів на послуги; перерви у роботі телекомунікаційної мережі під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт; аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання телекомунікаційних послуг; скорочення переліку або припинення надання послуг відповідно до законодавства або умов Договору; припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства; вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання; умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо; іншу інформацію відповідно до законодавства та умов Договору.

7.6. Абонент має право за попереднім погодженням з Підприємством застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягів отриманих послуг.

7.7. У разі, якщо припинення надання послуг було здійснено шляхом відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі, повторне підключення Абонента здійснюється після подання до Підприємства письмової заяви, повного погашення заборгованості та сплати авансу за повторне підключення згідно з тарифами Підприємства.

7.8. Підприємство оприлюднює на WEB –сторінці (<https://crazy.net.ua>) зміст Правил Підприємства, який цілодобово доступний для ознайомлення у

відкритому режимі та зобов'язано надати його Абоненту на його вимогу в друкованій формі.

8. Термін дії договору.

8.1. Фактом укладання договору є факт здійснення абонплати Абонентом.

8.2. Якщо жодна зі сторін не направить іншій Стороні письмово заяву про розірвання Договору не пізніше, ніж за один місяць до закінчення терміну його дії, то строк Договору продовжується на два роки без підписання додаткової угоди.

8.3. Всі спори Сторони вирішують шляхом переговорів або у судовому порядку.

8.4. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Замовника вважати інформацію, зазначену ним при оформленні замовлення на надання Послуг.

8.5. Реквізити Виконавця:

ПП «Релком- Поділля»

Юридична адреса: 32315, Хмельницька обл., м. Кам'янець-Подільський, вул. Миколи Гордійчука 1/37.

Поштова адреса: 32315, Хмельницька обл., м. Кам'янець-Подільський, вул. Миколи Гордійчука 1/37.

Телефон: (096)3111173

Код ЄДРПОУ 36588162

UA223052990000026006016000239

АТ КБ «ПриватБанк»