

## **Правила надання телекомунікаційних послуг**

Терміни та поняття, що використовуються в тексті цих правил мають наступне значення:

**Абонент (Споживач)** – особа, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору (публічної оферти), яким передбачається підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні.

**Спеціалізовані Абоненти** – суб'єкти підприємницької діяльності без створення юридичної особи (фізичні особи-підприємці) або юридичні особи незалежно від організаційно-правових форм, які надають послуги:

1. В сфері обслуговування, громадського харчування, торгівлі, розваг, побутових та інших суміжних послуг для населення, що зокрема включають: кафе, бари, ресторани, магазини, мега-/гіпер-/супермаркети, торговельні центри, торговельно-розважальні центри, торговельні комплекси, перукарні, більярдні, нічні клуби, місця громадського обслуговування, відпочинку та розваг, інші заклади.

2. Тимчасового проживання (перебування), забезпечення відпочинку, оздоровлення, лікування та іншого рекреаційно-оздоровчого призначення, що зокрема включають: готелі, мотелі, хостели, санаторії, пансіонати, будинки відпочинку та інші заклади.

3. Місця проведення публічних зустрічей (заходів) та офісні приміщення, у т.ч. рецепція, хол, конференц-хол, зал для проведення зібрань, зборів, кімнати для очікування, інші громадські місця.

**Абонентський ввід** - частина абонентської лінії від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні) або від розподільної коробки до точки підключення кінцевого обладнання. Абонентський ввід є власністю Абонента.

**Договір** – угода, що укладена з Абонентом у письмовій формі або публічна оферта, що укладена з Абонентом шляхом дотримання Абонентом публічних умов її укладення.

**Додаткові послуги** - послуги або роботи, згідно з затвердженим Підприємством переліком, що надаються Абоненту на платній основі на підставі окремого договору або замовлення Абонента. До додаткових послуг належать налагодження кінцевого обладнання; заміна, ремонт, монтаж/демонтаж абонентського вводу; перенесення, встановлення додаткової точки підключення кінцевого обладнання; перевірка технічного стану абонентського вводу, зміна тарифного плану; підключення та інше. Додаткові послуги оплачуються виключно в касі Підприємства.

**Місце надання послуг** - конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати одну або декілька послуг. Місце надання послуг має знаходитись в зоні покриття послуги Підприємства.

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків Підприємства на підставі укладеного Договору, у якому відображається поточний стан платежів Споживача.

**Послуга** – послуга кабельного телебачення та/або послуга доступу до Інтернет на умовах договору з Абонентом.

**Призупинення надання послуг** - припинення надання телекомунікаційних послуг до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі невиконання Споживачем своїх зобов'язань за Договором.

**Телекомунікаційна мережа (Телемережа)** - 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, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Бізнес тарифні плани на Інтернет послуги** – це послуги доступу до мережі Інтернет, які можуть надаватися виключно при дотриманні наступних умов:

1. Послуга надається будь-яким фізичним або юридичним особам зі статусом суб'єкта підприємницької діяльності або без такого статусу;
2. Послуга надається в межах технічної можливості провайдера у будь-яких приміщеннях нежитлового або житлового типу.

**Домашні тарифні плани на Інтернет послуги** – це послуги доступу до мережі Інтернет, які можуть надаватися виключно при дотриманні наступних умов:

1. Послуга надається лише фізичним особам;
2. Послуга надається лише за місцем проживання/прописки у приватних житлових будинках, квартирах, котеджах, гуртожитках чи інших приміщеннях, крім приміщень нежитлового типу в межах технічної можливості провайдера;
3. Послуга надається в об'ємах, які не перевищують граничного значення 1 ТБ (1024 гігабайт) на 1 розрахунковий період.

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОСЛУГИ.**

1.1. Підприємство надає Послугу тільки Абонентам.

1.2. Абонент є кінцевим користувачем і не має права демонстрації, розповсюдження Послуги за межами Місця надання послуг (крім випадків, якщо Абонент є Спеціалізованим Абонентом в розуміння термінології, зазначеної у цих Правилах). Абонент може мати кілька Місць надання послуг, за кожне з яких сплачується абонентська плата.

1.3. Абонент власноруч або через уповноваженого представника подає заявку на підключення Підприємству.

**У заяві на підключення Абонент вказує:**

- Місце надання послуг (точна адреса)
- Тарифний план, який заявник бажає передплатити
- прізвище, ім'я, по батькові, серію і номер паспорта, номер телефону.

**Фізичні особи - підприємці або юридичні особи додатково надають:**

- копію свідоцтва платника єдиного податку або інший аналогічний документ (при наявності);
- копію свідоцтва про державну реєстрацію або витяг з ЄДРПОУ;
- копію свідоцтва платника ПДВ (при наявності);
- копію документу про право власності на приміщення або документ який посвідчує право користування приміщення;
- банківські реквізити.

1.4. Після подання Абонентом заявки на підключення, Підприємство погоджує дату й час прибуття працівників Підприємства або уповноважених осіб для проведення робіт з підключення.

1.5. Вартість підключення відшкодовується Абонентом відповідно до чинних на момент підключення Тарифів. **Всі телекомунікаційні (кабельні, оптоволоконні, інші) лінії, обладнання зв'язку та передачі даних є частиною мереж Підприємства на належать Підприємству на підставах зазначених відповідними угодами та законодавством України, в тому числі ті, які розміщуються на території Споживача.**

1.6. Для отримання окремих послуг Абоненту може встановлюватися (за оплату) додаткове обладнання, яке дає змогу отримати відповідну послугу. Відшкодування вартості обладнання, що належить Підприємству здійснюється Абонентом відповідно до діючих тарифів.

1.7. Підприємство надає Послуги згідно встановлених Тарифних планів, які є невід'ємною частиною Публічної оферти і доводяться до відома абонента на інформаційних стендах Підприємства за адресою продажу Послуг та на офіційному сайті Підприємства [www.columbus.te.ua](http://www.columbus.te.ua). Внесення змін до тарифних планів чи будь-яких умов Договору (Публічної оферти) Підприємства здійснюється шляхом розміщення відповідного публічного повідомлення в пунктах продажу послуг та на сайті підприємства [www.columbus.te.ua](http://www.columbus.te.ua), чи іншим шляхом не пізніше ніж за 7 (сім) днів до набуття чинності таких змін. Абоненти вважаються такими, що офіційно погодилися із умовами проведених змін з моменту набуття ними чинності (після закінчення семиденного строку з моменту опублікування), якщо вони не розірвали договір.

1.8. Абонент зобов'язаний в момент підписання договору про надання телекомунікаційних послуг повідомити Підприємство про свій статус Спеціалізованого Абонента, якщо Абонент таким являється, та додатково укласти договір про отримання права на розповсюдження (публічне сповіщення) послуг кабельного телебачення Підприємства в місці отримання Послуг для своїх клієнтів, гостей, відвідувачів, тощо. У випадку не укладення договору про право на публічне сповіщення у місці отримання Послуг, Спеціалізований Абонент самостійно несе відповідальність перед правласниками та авторами розповсюджуваних телеканалів і програм в місці отримання послуги, в тому числі повністю матеріальну відповідальність, збитки і втрачену вигоду.

## **2. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПІДПРИЄМСТВА.**

**2.1. Підприємство зобов'язане:**

2.1.1. Проводити перерахунок Абонентної плати за письмовою заявою Абонента, якщо відсутність Послуг з вини Підприємства не усунуто протягом 1 доби з дня подачі такої заяви.

2.1.2. Мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу Абонента.

2.1.3. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи на Послуги, умови укладання Договору та інші нормативні документи, які регламентують надання вказаних Послуг.

2.1.4. Приймати і реєструвати звернення Абонентів.

2.1.5. Вести облік Послуг, що надаються Абоненту.

2.1.6. Підприємство забезпечує Абоненту:

- технічне обслуговування — сукупність постійних заходів для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної мережі;
- надання консультацій з технічних питань щодо забезпечення доступу до Послуги.

**2.2. Підприємство має право:**

2.2.1. Підприємство має право змінювати умови надання Послуг, в тому числі склад Послуги та її вартість, технічні параметри доставки сигналу, повідомивши про це Абонента не менше ніж за 7 (сім) днів до запланованої дати таких змін способом, передбаченим п. 1.7. цих Правил. Виняток становлять випадки, пов'язані з форс-мажорними обставинами, на які Підприємство не має впливу (стихійні лиха, воєнні дії, страйки, масові заворушення, припинення мовлення каналів, відкликання ліцензій уповноваженими на це державними органами, відсутність сигналу для прийому, відсутність електричної енергії, і т. д.).

### 3. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА.

#### 3.1. Абонент зобов'язаний:

3.1.1 Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам.

3.1.2 Не допускати використання абонентського вводу для надання Послуги третім особам.

3.1.3 Повідомляти на запит Підприємства тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

3.1.4. Забезпечувати справність абонентського вводу та не втручатися в роботу телемережі. Самостійно зберігати абонентський ввід та нести відповідальність за його втрату чи пошкодження.

3.1.5 Інформувати Підприємство про недоліки в роботі телемережі, які зачіпають інтереси Абонента.

3.1.6 Надавати представникам Підприємства можливість виконувати необхідні роботи при пред'явленні ними посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою, у разі, якщо вони прибули:

- для підключення (відключення) абонентського вводу до (від) телемережі у випадках, обумовлених Договором та цими Правилами.

- за заявою Абонента про неякісне надання Послуг або їх відсутність;

- для проведення планово-профілактичних та ремонтних робіт.

3.1.7 Надавати вільний доступ працівникам Підприємства до виконання робіт у малодоступних місцях будинку, на горищах та інших приміщеннях будинку, якщо доступ до них контролюється Абонентом.

3.1.8 Оплачувати Послуги Підприємства шляхом внесення авансових платежів в розмірі не менше вартості обраного Тарифного плану.

3.1.9 У разі розірвання Договору або припинення надання послуг - погасити заборгованість перед Підприємством.

#### 3.2. АБОНЕНТ має право:

3.2.1. Отримувати від Підприємства Послуги, що замовлені ним та вказані в обраному ним Тарифному плані.

3.2.2. Призупинити надання послуг строком до 3 місяців.

3.2.3. Переоформляти Договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї за умови відсутності заборгованості перед Підприємством та підтвердженням його проживання за адресою надання Послуг.

3.2.4. не більше ніж один раз на календарний місяць змінити обраний ним раніше Тарифний план, за умови сплати вартості Додаткових послуг та оплати Абонентської плати згідно чинних Тарифів.

### 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ, ПРИПИНЕННЯ ТА ВІДНОВЛЕННЯ ПОСЛУГ

#### 4.1. Підприємство має право Припинити надання Послуги Абоненту в таких випадках:

- з власної ініціативи при порушенні умов і термінів сплати Абонентської плати.
- з ініціативи Абонента.
- у випадку обставин, що не залежать від волі Сторін.

##### 4.1.1 Підстави для припинення надання Послуги з ініціативи Підприємства:

- при порушенні термінів та умов сплати Абонентської плати надання Послуги припиняється до моменту погашення заборгованості та оплати авансового платежу в розмірі не менше вартості обраного Тарифного плану. Порушенням термінів оплати Послуг вважається відсутність позитивного балансу на особовому рахунку Абонента.

- при втраті чи пошкодженні додаткового обладнання Абонентом, яке встановлюється для отримання окремих Послуг (фільтр пакетування, тюнер, картка доступу, К-модуль, роутер, тощо). Послуги Припиняються з моменту, коли Абонент повідомив про це Підприємство, і, відновлюються після відновлення обладнання за рахунок Абонента.

##### 4.1.2 Підстави для припинення надання Послуги з ініціативи Абонента:

1) у випадку припинення Послуг за заявою абонента строком до 3 місяців. Абонент має право звернутися на Підприємство з заявою про тимчасове Припинення надання Послуги. Письмову Заяву про тимчасове Припинення надання Послуги із зазначенням причини (виїзд, ремонт, тощо) Абоненту необхідно подати до абонентського відділу Підприємства за 1 робочий день до дати припинення Послуги. На період Припинення надання Послуги Договір з Абонентом не розривається, а Абонентна плата не нараховується. Тимчасове Припинення надання Послуги здійснюється за таких умов:

- тривалість тимчасового Припинення складає не більше як 3 місяці.

- при умові повної оплати Абонентом заборгованості за Послуги до дати фактичного Припинення.

2) у випадку розірвання договору за заявою Абонента з будь-яких підстав.

- У випадку дострокового розірвання договору, Абонент повідомляє Підприємство за 1 робочий день до дати розірвання договору (крім суб'єктів підприємницької діяльності). Моментом припинення дії договору буде наступний день з моменту подання заяви або день, що вказаний Абонентом.

- У випадку непогодження із внесеними змінами до умов Договору, Тарифних планів чи Правил надання телекомунікаційних послуг, Абонент повідомляє про розірвання договору до моменту вступу в силу вище зазначених змін. Моментом припинення дії договору в такому випадку є день вступу в силу зазначених вище змін.

4.1.3 Підстави для припинення надання Послуги Абоненту з обставин, що не залежать від волі Сторін:

- на час проведення профілактичних робіт для здійснення технічного обслуговування, а також робіт, пов'язаних з модернізацією, реконструкцією та вдосконаленням Телекомунікаційної мережі. Сумарний час Призупинення надання Послуги в таких випадках не повинен перевищувати 3-х (трьох) діб на місяць;
- у випадку аварій або пошкодження Телекомунікаційної мережі на час проведення непередбачених ремонтних робіт без попередження для усунення пошкоджень, у строки передбачені галузевими нормативними документами.
- відповідно до умов Договору, в разі виникнення та дії обставин непереборної сили (форс-мажор), в тому числі внаслідок пошкодження або викрадення лінійного обладнання зловмисниками – до моменту усунення форс-мажорних обставин.

4.2. Відновлення надання Послуги, яка припинена з ініціативи Підприємства здійснюється після оплати заборгованості, послуги підключення та авансової оплати вартості обраного тарифного плану відповідно до діючих тарифів.

4.3. Відмова Абонента від отримання Телекомунікаційних Послуг спричиняє припинення Договору про надання послуг (Публічної оферти) і призводить до відключення Абонента від Телекомунікаційної мережі. При відмові Абонента від отримання Послуг він зобов'язаний оплатити всі платежі, передбачені чинними Тарифами, за надані Послуги до моменту їх Припинення.

## **5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.**

5.1 Абонентська плата за надання Послуг встановлюється відповідно до Тарифів, що діють у розрахунковому періоді.

5.2. Підприємство у відповідності з нормативними документами приймає від Абонента оплату Послуг та Додаткових послуг та доручає проводити приймання оплати вартості послуг іншим організаціям та установам. Підприємство інформує Абонента про перелік пунктів приймання платежів в порядку передбаченому п.1.7. цих Правил.

5.3. Нарахування Абонентської плати починається з дня підписання заявки на підключення або підписання заявки на зміни тарифного плану.

Абонентська плата сплачується на умовах авансового платежу в розмірі не менше вартості обраного Тарифного плану. При відсутності позитивного балансу на особовому рахунку Абонента, розмір якого повинен бути не менший вартості обраного Споживачем Тарифного плану, надання послуг може бути припинено.

5.4. Додаткові послуги виконуються по окремих заявках Абонента, відповідно до Тарифів, що встановлені Підприємством на момент надання таких Послуг.

5.5. Припинення надання Послуг та розірвання договору не звільняють Абонента від сплати за вже отримані ним Послуги.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.**

6.1. Відповідальність Абонента:

6.1.1. У разі виявлення пошкодження Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, всі витрати Підприємства на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на Абонента;

6.1.2. У разі виявлення пошкодження мереж Споживача, яке сталося не з вини Підприємства, всі витрати з усунення недоліків покладаються на Споживача. У разі виявлення працівниками Підприємства факту самовільного підключення до телекомунікаційної мережі, Споживач сплачує Підприємству збитки (штраф) в розмірі, що встановлюється Підприємством.

6.1.3. У разі затримки плати за надані Підприємством Телекомунікаційні послуги Підприємство має право стягувати пеню.

6.1.4. Сплата Абонентом пені, правомірне припинення чи скорочення надання послуг Підприємством не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому телекомунікаційні та Додаткові послуги і відшкодувати збитки в разі їх спричинення Абонентом.

6.2. Відповідальність Підприємства:

6.2.1. Підприємство несе відповідальність перед Споживачем згідно із вимогами встановленими чинним законодавством.

6.3. Підприємство не несе відповідальності:

6.3.1. за неналежну якість сигналу в випадку підключення Абонентом не сертифікованого кінцевого обладнання і не виконання умов експлуатації, а також у випадку умисного псування устаткування мережі;

6.3.2. пошкодження Абонентського вводу чи кінцевого обладнання, якщо воно сталося з вини Абонента або третіх осіб;

6.3.3. за зміст інформації, що передається телемережею. Абонент зобов'язується самостійно обмежити доступ малолітніх та неповнолітніх осіб до інформації, що не розрахована на доступ до неї такими особами (з елементами еротичності, насильства, жорстокості, відверті репортажі з місць катастроф, тощо);

6.3.4. за неякісний сигнал, наявність перешкод під час прийому телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку, тощо;

6.3.5. за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків по Договору в наслідок дії обставин непереборної сили (війна, воєнні дії, стихійні лиха, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсія тощо), прийняття рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, неможливості надання послуг за відсутності технічних можливостей, відключення електроенергії та з інших обставин, на які Підприємство не має можливості впливати.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗАЯВАМИ ТА ЗАПИТАМИ АБОНЕНТІВ**

- 7.1. Інформацію про Послуги, порядок їх надання, чинні Тарифи, обсяги наданих Послуг, а також інформації з питань якості обслуговування й надання технічних консультацій Абонент може отримати:  
по телефону - у Абонентському відділі Підприємства;  
безпосередньо відвідавши Абонентський відділ Підприємства;  
письмово - за допомогою поштових відправлень;  
на Інтернет сайті підприємства [www.columbus.te.ua](http://www.columbus.te.ua).
- 7.2. Звернення Абонента, що не потребують додаткового вивчення розглядаються, як правило, негайно. Звернення, що потребують додаткового вивчення, збору та обробки інформації розглядаються в терміни, визначені чинним законодавством України.
- 7.3. Звернення Абонента на Підприємство розглядаються тільки за умови наявності в зверненні даних, що необхідні для ідентифікації Абонента: ПІБ, Місце надання Послуги (адреса), підпису заявника, дати, адреси, точного формулювання питання.
- 7.4. Всі дії по зверненнях Абонента, які передбачають зміни в профілі надання Послуги, переліку Послуг, оплаті Послуг, Припинення Послуг тощо, Підприємство робить тільки на підставі Заяви Абонента (для фізичних осіб) або шляхом підписання договору з відповідними додатками (для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців).
- 7.5. По запитах Абонентів Підприємством надаються безкоштовно наступні Додаткові послуги:  
- інформування Абонента про стан його Особового рахунку;  
- інші інформаційні та консультаційні послуги, що не потребують виїзду фахівців за адресою Абонента.
- 7.6. Для надання Додаткових послуг, що надаються безкоштовно по запитах Абонентів, співробітники Абонентського відділу Підприємства можуть запросити додаткову інформацію для ідентифікації Абонента.
- 7.7. Звернення Абонентів щодо усунення пошкоджень Телекомунікаційної мережі розглядаються та задовольняються в межах технічних можливостей Підприємства у терміни, передбачені Договором.
- 7.8. Звернення Абонентів щодо якості наданих Послуг, Додаткових послуг і рівня обслуговування приймаються протягом двох робочих днів з моменту виникнення вказаних спірних ситуацій. Звернення по обсягах наданої Послуги й зарахування платежів приймаються протягом 30-ти календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.
- 7.9. Заяви, скарги та інші звернення Абонентів та інших осіб з питань надання та отримання Послуг приймаються, реєструються та розглядаються Підприємством у порядку, передбаченому діючим законодавством.

## **8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 8.1. Підприємство має право вносити зміни (доповнення) до цих Правил, про що Абонент інформується способами та в порядку передбаченому п.1.7. цих Правил не пізніше 7 (семи) днів до набуття цими змінами (доповненнями) чинності.
- 8.2. Дані правила вступають в силу для Абонента з моменту акцепту Публічної оферти про надання телекомунікаційних послуг будь-яким із передбачених нею способів.