

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

про надання телекомунікаційних послуг

Цей документ є публічною офертою та публічним договором і згідно ст. 633, 641 та гл. 63 Цивільного кодексу України її умови однакові для всіх споживачів.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БІТТЕРНЕТ», що зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗІ, що діє на підставі Статуту (далі по тексті - Підприємство) з одного боку, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання телекомунікаційних послуг затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295, Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених НКРЗ 26 березня 2009 р., пропонує фізичній особі (юридичній особі), іменованому надалі «Споживач», публічну оферту про надання телекомунікаційних послуг на наступних умовах:

Терміни:

Публічна оферта – пропозиція Підприємства, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 633 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про надання Послуг на умовах, що містяться в публічній оферті.

Договір – правочин в усній (публічний договір) або письмовій формі про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Підприємством і Споживачем на умовах Публічної оферти в момент акцепту Споживачем її умов (далі по тексті – Договір).

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

Абонентська плата - фіксований платіж, який може встановлювати Підприємство для Споживача за доступ на постійній основі до Послуг незалежно від факту їх отримання.

Акцепт – повна й безумовна згода Споживача на укладення Договору на умовах, визначених публічною офертою.

Тарифний план - затверджені Підприємством тарифи у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання кожним окремим видом Послуг Підприємства.

Підключення (відключення) кінцевого обладнання - з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або вводу Споживача до (від) телекомунікаційної мережі.

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

Телекомунікаційна послуга (Послуга) - продукт діяльності Підприємства, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

Припинення 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.

1. ПРЕДМЕТ І ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

1.1. Предметом публічної оферти є надання Підприємством Послуг Споживачеві та оплата цих послуг Споживачем в строки передбачені Договором. При виконанні умов цього Договору Сторони керуються чинним законодавством України, зокрема Законом України „Про телекомунікації” та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

1.2. Послуга надається Споживачеві на підставі Договору, який укладається між ним та Підприємством шляхом вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюднених положень публічної оферти. Згода з умовами публічної оферти підтверджується в такий спосіб: договір про надання послуг укладається шляхом акцепту Споживачем дійсної публічної оферти, що містить всі істотні умови договору, без підписання Сторонами і без вказівки Споживача.

1.2.1. Повним і беззастережним акцептом дійсної публічної оферти у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України є момент підписання реєстраційної форми «Заявка на підключення» (додаток №1 до договору) або оплата послуг Підприємства.

1.2.2. Споживач, який здійснив акцепт цього договору вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма його умовами, Правилами надання програмної послуги, тарифами Підприємства і характеристиками Послуги.

1.3. Для Споживачів, які до моменту публікації даного Договору користувалися Послугами Підприємства, свідоцтвом повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов даного Договору є подальше використання й оплата Послуг Підприємства. З моменту оплати Послуг Підприємству, Споживач автоматично приймає умови цього Договору, і даний Договір вважається укладеним без його підписання в кожному окремому випадку. Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата першої оплати послуг, що була зроблена після публікації цього Договору або внесення змін до його умов.

1.3.1. Підприємство на письмову вимогу Споживача надає йому завірену печаткою письмову форму Договору.

1.3.2. Телекомунікаційна послуга надається за дотримання таких умов:

- наявність у Підприємства технічної можливості для надання Споживачу замовленої послуги;
- ознайомлення Споживача з умовами цього Договору;
- внесення Споживачем платежів, що передбачені тарифами Підприємства.
- вибору тарифного плану шляхом підписання додатку № 1 до цього Договору (для Споживачів, які не користувалися Послугами Підприємства) або подання заявки про зміну пакету (для Споживачів які змінюють тарифний план);
- наявності позитивного балансу на особовому рахунку Абонента.

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.

1.3.3. Підприємство після виконання Споживачем вимог п.п. 1.3.2. організовує надання Послуги.

1.3.4. Підприємство виконує наступні роботи щодо організації Послуги:

- проведення монтажних-кабельних робіт;

- підключення кінцевого обладнання до мережі Підприємства;

1.3.5. Нарахування щомісячних платежів здійснюється з дня підключення Послуги.

1.3.6. Порядок замовлення, надання та припинення телекомунікаційних послуг визначається Правилами надання та отримання програмної послуги, які затверджуються наказом Підприємства та розміщуються (оприлюднюються) на сайті Підприємства та у пунктах продажу послуг не менше ніж за 7 днів до введення їх в дію.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВА

2.1. Підприємство зобов'язане:

2.1.1. Забезпечувати безперебійне і якісне надання послуг, які замовлені Споживачем.

2.1.2. Проводити перерахунок оплати за заявою Споживача, якщо відсутність надання послуг не з вини Споживача не усунуто протягом контрольного терміну – 1 (одного) робочого дня з дня подання письмової заяви та копії квитанції про оплату послуг, не враховуючи дня повідомлення, окрім випадків передбачених цим Договором.

2.1.3. Інформувати Споживача про перерву в наданні Послуг на час капітального ремонту чи реконструкцій ліній телекомунікаційних мереж, зміни якісних та кількісних характеристик складу обраного Споживачем пакету Послуг, зміни розміру абонентської плати - шляхом розміщення відповідного повідомлення в пунктах продажу послуг та на сайті підприємства, чи іншим шляхом не пізніше ніж за 7 (сім) днів до набуття чинності таких змін.

2.1.4. Мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу. Розглядати скарги та заяви Споживача у терміни, передбачені законодавством, та інформувати його про результати розгляду.

2.1.5. Розмістити інформацію про Послуги і тарифи на них у пунктах продажу Послуг і на сайті Підприємства (columbus.te.ua).

2.1.6. Повторно підключати Споживача за його рахунок за умови сплати заборгованості за адресою наданих послуг та додаткових послуг з підключення.

2.2. Підприємство має право:

2.2.1. Здійснювати за рахунок Споживача підключення до Послуг після перевірки відповідності технічних характеристик приймального обладнання. У випадку якщо такі показники не відповідають умовам надання Послуг, Споживач усуває ці невідповідності за власний рахунок.

2.2.2. Відключати частину телекомунікаційної лінії Споживача, самовільно підключену до мереж Підприємства та стягувати з Споживача суму збитку на проведення відновлювальних робіт (відключення) в розмірі, що визначається тарифами Підприємства.

2.2.3. Повідомляти Споживача шляхом надсилання смс або інших електронних сповіщень (в тому числі на приймальне обладнання Споживача), якщо Послуги не оплачені в терміни передбачені цим Договором.

2.2.4. Розірвати Договір та припинити надання послуг у разі, якщо Споживач:

- порушив договірні зобов'язання, передбачені пунктами 3.2.2, 3.2.3 цього Договору, повідомивши Споживача у термін не пізніше ніж за один місяць до дати розірвання.

2.2.5. Припинити надання послуг повністю чи частково у разі порушення терміну оплати Послуг передбаченого розділом 4 цього Договору. Відновлення Послуг після припинення здійснюється за Тарифами, встановленими Підприємством.

2.2.6. Змінювати перелік та умови надання Послуг, повідомивши Споживача не менш як за сім днів, шляхом розміщення відповідного повідомлення в пунктах продажу послуг та на сайті підприємства.

2.2.7. Прокладати (будувати та модернізувати) лінії телекомунікаційних мереж в будівлі і встановлювати пристрої, які забезпечують їх надійне функціонування відповідно до ч.6 ст. 31 Закону України від 18.11.2003 р. N 1280-IV.

2.2.8. Не підключати Споживача у випадку непогашення ним заборгованості за отримані послуги, в т.ч. за додаткові послуги та сплати витрат за самовільне підключення до мереж Підприємства.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

3.1. Споживач має право:

3.1.1. Отримувати від Підприємства послуги, якість яких відповідає вимогам нормативно-технічних документів, затверджених в установленому законодавством порядку.

3.1.2. Розірвати Договір, повідомивши письмово Підприємство у термін не пізніше ніж за 3 робочих дні до дати розірвання відповідною заявою або у випадку непогодження із змінами Публічного договору, Тарифних планів чи Правил надання програмної послуги – до моменту вступу в силу зазначених змін. За таких обставин Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на останнє число поточного місяця.

3.1.3. Переоформляти договір на іншого мешканця квартири (будинковолодіння) за умови підтвердження його проживання за даною адресою або права власності на житло – в день звернення при наявності документів.

3.1.4. Не вносити абонентської плати за весь час відсутності Послуг з вини Підприємства, яке тривало більше контрольного терміну – 1 доби з моменту подання ним письмової заявки, окрім випадків коли Споживач відсутній за місцем проведення ремонту, чим не дає доступу до обладнання.

3.1.5. Давати письмову або усну заяву про неякісне надання послуг або їх відсутність.

3.1.6. Тимчасово припинити отримання Послуг письмово попередивши про це Підприємство не пізніше ніж за 1 робочий день до дати припинення Послуг.

3.1.7. Змінити тип обраного пакету подавши відповідну письмову заяву.

3.2. Споживач зобов'язаний:

3.2.1. Зберігати кабельні лінії і обладнання на території Споживача.

3.2.2. Не підключати самовільно до абонентської лінії обладнання сторонніх осіб.

3.2.3. Не допускати використання обладнання для навмисного створення незручностей та перешкод у нормальному отриманні Послуг іншими Споживачами.

3.2.4. Вносити своєчасно абонентську плату за Послуги.

3.2.5. Зберігати всі розрахункові документи, що підтверджують сплату наданих Послуг, протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати та надавати їх на вимогу працівників Підприємства.

3.2.6. Надавати працівникам Підприємства можливість виконувати необхідні роботи при пред'явленні ними посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою. Надавати вільний доступ працівникам Підприємства до виконання робіт у слаботочних нішах будинку, якщо доступ до них контролюється Споживачем, а також забезпечувати доступ працівників Підприємства до місця надання послуг в разі необхідності проведення ремонту за зверненням Споживача.

4. ОПЛАТА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Послуги, які надаються, оплачуються згідно Тарифного плану, обраного Споживачем та зазначеному у додатку №1 до цієї оферти.

4.2. При зміні Тарифного плану оплачені наперед Споживачем суми підлягають перерахунку відповідно до діючих цін. Зміна тарифного плану може проводитися не частіше 1 разу на календарний місяць шляхом подання письмової заявки.

4.3. Споживач зобов'язаний оплачувати Послуги Підприємства шляхом внесення авансових платежів 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.

4.4. Підприємство у відповідності з нормативними документами приймає від Споживача оплату послуг самостійно або доручає проводити приймання оплати іншим організаціям. Підприємство не відповідає перед Споживачем за неякісну роботу організацій, що приймають оплату на його користь.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. Підприємство несе матеріальну відповідальність перед Споживачем у випадках, передбачених чинним законодавством України.

5.2. Підприємство не несе перед Споживачем майнової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд або з вини споживача у випадках, передбачених законодавством чи цим Договором.

5.3. Підприємство не несе матеріальної відповідальності перед Споживачем за ненадання чи неякісне надання Послуг при:

- недопущенні працівників Підприємства до приміщення Споживача чи до точки підключення Послуг (якщо Підприємство не має до неї доступу) або відсутності Споживача на місці проведення ремонтних робіт;
- пошкодженні абонентської лінії чи невідповідністю її складових державним технічним нормам для приймання Послуг;
- пошкодження приймального пристрою Споживача чи іншого обладнання, що не відповідає державним технічним стандартам або немає сертифікату відповідності і впливає на якість прийому сигналу приймальним пристроєм;
- несанкціонованого втручання у роботу або пошкодження абонентського вводу;
- інших обставин, на які Підприємство не має можливості впливати.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Споживач має право подавати Підприємству звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг. Звернення можуть бути подані в будь-якій формі, яка не суперечить законодавству.

6.2. Підприємство зобов'язане розглянути звернення і в терміни, передбачені законодавством, надати заявнику повідомлення про результати розгляду.

6.3. Спірні питання між Споживачем та Підприємством вирішуються в судовому порядку.

6.4. Споживач згоден з тим, що персональна інформація про нього, яка наведена в цьому Договорі, буде занесена до бази даних Підприємства. Підприємство забезпечує відповідний захист персональної інформації про Споживача та її нерозповсюдження згідно з вимогами законодавства та використовує її з метою підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації, а також внутрішніх документів підприємства.

Споживач, приймаючи викладені в публічній оферті умови та надаючи інформацію про себе, надає Підприємству право вносити свої персональні дані до бази персональних даних Підприємства, використовувати свої персональні дані та дані про отримані ним послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Споживача, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Підприємством третім особам для: ведення обліку абонентів, послуг та додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг, наданих Споживачу, розрахунків з Споживачем; надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг; здійснення розсилання споживачам рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів; телефонного опитування споживачів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг; проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень; ведення претензійно-позовної роботи з споживачами; виявлення по запиті державних правоохоронних органів, та ін.

7. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

7.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання та є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його припинення у наступних випадках:

- за ініціативою Споживача відповідно до п. 3.1.2, 3.1.3; - за ініціативою Підприємства відповідно до п. 2.2.4;
- у випадку, якщо з моменту припинення Споживачу Послуг минуло 3 календарних місяці.

7.2. Будь-яка із Сторін може його розірвати в порядку, передбаченому цим Договором та Правилами надання послуги. Всі зміни й доповнення до Публічної оферти опубліковуються на сайті Підприємства в порядку, вказаному в Договорі та Правилах надання послуги Підприємством.

7.3. У разі незгоди Споживача зі змінами, внесеними Підприємством у Договір або у Тарифний план чи Правила надання послуги, Споживач повинен у семиденний строк з моменту, коли він дізнався або міг дізнатися про зазначені зміни, розірвати Договір. За таких обставин Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на останнє число поточного місяця.

7.4. Додаток № 1, №2 є невід'ємною частиною цього Договору.

Невід'ємні додатки цього Договору (публічної оферти):

1. Додаток №1 до публічної оферти: Заявка на підключення.
2. Додаток №2 до публічної оферти: Правила надання телекомунікаційних послуг.

Заявка на підключення

Реєстраційна інформація			
Прізвище, Ім'я, По- батькові			
Паспорт:	Серія: _____	Номер:	
	Виданий ким:	Дата видачі: _____	
Адреса підключення			
Адреса			
Під'їзд / Код			
Контакти (домаш./моб.)			
Обраний тарифний план			
Назва			
Дата підписання заявки			

Шляхом підписання тексту цього документу, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надаю згоду на обробку моїх особистих персональних даних у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи бази персональних даних ТОВ «БІТТЕРНЕТ» з метою підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації, а також внутрішніх документів підприємства.

Погоджуюсь з отриманням можливості зміни тарифного плану, додаткових послуг, MAC-адреси, IP-адреси, включення/виключення послуги по телефонах з розділу Контакти, online, отриманням sms повідомлень про стан рахунку та змін у тарифах та інших інформаційних повідомлень.

Погоджуючись із цією публічною офертою, Споживач надає персональні дані Підприємству та погоджується з їх використанням для надання послуг та ведення обліку. Споживач погоджується з умовами публічного договору (оферти) та Правилами надання телекомунікаційних послуг, розміщених на сайті (columbus.te.ua).

Із текстом цього Договору (Публічної оферти) та додатками до нього, тарифами, умовами надання Послуг ознайомлений і погоджуюся, що підтверджую нижче своїм підписом. Усі попередні угоди з Підприємством щодо надання Послуг втрачають силу з моменту підписання цього додатку.

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, проводових, 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 виписки з ЄДРПОУ;

- копію свідоцтва платника ПДВ (при наявності);

- копію документу про право власності на приміщення або документ який посвідчує право користування приміщенням;

- 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. 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, 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 (Інтернет-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 правовласниками та авторами розповсюджуваних телеканалів і програм в місці отримання послуги, в тому числі повністю матеріальну відповідальність, збитки і втрачену вигоду.

2. ОBOB'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. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АBOHEHTA.

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 3 робочих дні до дати розірвання договору (крім суб'єктів підприємницької діяльності). За таких обставин Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на останнє число поточного місяця.

- 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. За таких обставин Договір вважається достроково припиненим (розірваним) на дату, яка припадає на останнє число поточного місяця.

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.

53. 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.

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

55. 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 встановлюються 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 еротики, 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 Центр обслуговування абонентів Підприємства;

письмово - за допомогою поштових відправлень;

на Інтернет сайті підприємства 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.