

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)  
ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

редакція від 2023 р.  
місто Київ

**ПРОВАЙДЕР: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УТЕЛС ТЕЛЕКОМ»**, який належним чином зареєстрований відповідно до законодавства України (номер запису в Державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб підприємців: 1 000 727 77 000 104 8672 дата запису: 15.05.2023 р.), та включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №72, є Провайдером Оператора **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УТЕЛС»**, включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №71, на підставі договору № 159/23 від 17.05.2023 р., керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб (надалі – «Абонент»), які звернуться у встановленому цим Договором порядку до Провайдера, укласти цей Публічний договір (оферту) про надання електронних комунікаційних послуг (надалі – «Договір»), відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», Цивільного та Господарського кодексів України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (надалі – «Правила»), Основних вимог до договору про надання електронних комунікаційних послуг, інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій, на наступних умовах.

Терміни, що використовуються у цьому Договорі мають наступне значення:

**Абонент** – кінцевий користувач, який отримує (замовляє, користується) електронними комунікаційними послугами на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг.

**Акцепт** – повне та безумовне, беззастережне прийняття Абонентом умов Публічної оферти та Правил. Порядок Акцепту визначений статтею 2 цього Договору.

**Договір** – договір про надання електронних комунікаційних послуг, укладений між Провайдером та Абонентом на умовах Публічної оферти в момент Акцепту Абонентом її умов.

**Заява про приєднання** – документ у письмовому вигляді, який підписується Абонентом одразу після підключення Провайдером Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Провайдера, містить в собі обов'язкові реквізити Абонента, дату та адресу підключення (надання) Послуг та основні технічні характеристики Послуг.

**Кінцеве обладнання** – встановлене у Абонента обладнання (маршрутизатор, комп'ютер тощо), необхідне для отримання Послуги та призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг з доступу до Інтернет. Кінцеве обладнання Абонента повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватись на території України.

**Логін** – унікальний алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютерної мережі і разом із паролем використовується операційною системою для надання йому дозволу на з'єднання з комп'ютерною системою та визначення його прав доступу до ресурсів мережі. Логін має бути унікальним в межах даної системи.

**Мережевий ідентифікатор** – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний Кінцевому обладнанню Абонента в електронній комунікаційній мережі/Інтернеті.

**Місце надання Послуг** – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати електронні комунікаційні послуги та яка особисто визначається Абонентом у Заяві про приєднання до Договору.

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

**Оператор** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері надання електронних комунікаційних послуг із правом на технічне обслуговування та експлуатацію електронних комунікаційних мереж.

**Особистий кабінет або Кабінет** – апаратно-програмний комплекс, вхід на який здійснюється через Сайт Провайдера, користуючись яким, Абонент може самостійно змінювати Тарифні плани та параметри Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг та самостійно замовляти Послуги.

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** – з'єднання (від'єднання) Кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) електронної комунікаційної мережі.

**Послуга з доступу до Інтернет** – забезпечення можливості з'єднання Кінцевого обладнання споживача (абонента) з Інтернетом (забезпечення можливості доступу до інформаційних і комунікаційних ресурсів Інтернет), включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням електронної комунікаційної мережі.

**Провайдер** – суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері надання електронних комунікаційних послуг без права на технічне обслуговування та експлуатацію електронних комунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку.

**Припинення надання Послуг (послуги)** – остаточне припинення Провайдером надання Абонентові однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії Договору або зміни умов Договору та у випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

**Публічна оферта** – пропозиція Провайдера (викладена на Сайті Провайдера), адресована невизначеному колу фізичних осіб, укласти договір на визначених умовах.

**Пункт закінчення електронної комунікаційної мережі** – місце стику (з'єднання) електронної комунікаційної мережі та Кінцевого обладнання.

**Розрахунковий період** – період, який дорівнює місяцю, протягом якого Сторони здійснюють виконання цього Договору.

**Сайт Провайдера або Сайт** – офіційна веб-сторінка Провайдера в Інтернет, яка знаходиться за адресою utels.ua та є основним джерелом інформування Абонентів.

**Скорочення переліку послуг** – зупинення надання Провайдером Послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених Законом України «Про електронні комунікації» та Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання абонентом.

**Сторони** – Провайдер та Абонент.

**Тарифний план або Тариф** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Провайдером, щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг;

**Електронна комунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг

**Електронна комунікаційна послуга (послуга)** – послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.

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

**ІНТЕРНЕТ або Інтернет** – глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз'єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами.

**IP – адреса Абонента** – динамічна IP-адреса Абонента, що використовується для передавання даних Абонентом через електронну комунікаційну мережу Провайдера.

**MAC-адреса** – унікальний ідентифікатор мережевого пристрою Абонента (мережева карта, інший пристрій).

Інші терміни мають значення, передбачені чинним законодавством України.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1 Провайдер зобов'язується надавати Абоненту на платній основі електронні комунікаційні послуги з використанням відповідних стандартів і технологій (надалі – Послуги) відповідно до обраних Абонентом Тарифів або Тарифних планів із числа установлених Провайдером (надалі – Тарифи), а Абонент користується і своєчасно оплачує їх вартість відповідно до цього Договору, Тарифів, Умов надання електронних комунікаційних послуг Провайдера (надалі – Умови), інших умов і правил та нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій. Надання Послуг починається після внесення Абонентом повної оплати за перший Розрахунковий період щодо замовлених Послуг при підключенні до електронної комунікаційної мережі Провайдера (надалі – мережа) відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.
- 1.2 Послуги за цим Договором надаються цілодобово сім днів на тиждень, якщо інше не визначено домовленістю між Сторонами.
- 1.3 Вимоги до якості Послуг по даному Договору визначаються як такі, які повинні відповідати звичайним вимогам, які пред'являються до таких Послуг, загальним критеріям якості. Технічні характеристики та параметри, що використовуються для надання Послуг за Договором встановлені в Умовах та Заяві про приєднання.
- 1.4 Фактичне отримання Абонентом певної Послуги та користування нею означає, що така Послуга була замовлена Абонентом з урахуванням, в т.ч. положень невід'ємних частин Договору.
- 1.5 Тимчасове припинення чи інше обмеження Провайдером в наданні Послуг допускається в порядку, встановленому чинним законодавством України та Договором. Зокрема, тимчасове обмеження Оператором роботи електронних комунікаційних мереж допускається в порядку, встановленому відповідно до законодавства, у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж.
- 1.6 Послуги надаються Абоненту за адресою, зазначеною у Заяві про приєднання до цього Договору.

## 2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

- 2.1 Цей Договір укладається шляхом Акцепту (приєднання) Абонента до цього Договору наступним чином:
  - 2.1.1 Абоненти, які раніше отримували Послуги від Провайдера на підставі письмового договору, приєднуються до цього Договору шляхом оплати Послуг Провайдера та/або шляхом продовження користування Послугами Провайдера. Такими діями Абонент також підтверджує актуальність наданої раніше Провайдеру інформації про себе.
  - 2.1.2 Абоненти, які вперше звертаються за наданням Послуг до Провайдера, приєднуються до цього Договору шляхом надання Провайдеру заповненої та підписаної Заяви про приєднання до цього Договору, яка після її отримання Провайдером стає невід'ємною частиною цього Договору, та підтверджується шляхом оплати Послуг Провайдера. Заява про приєднання до Договору заповнюється у письмовій формі і подається Провайдеру в офісі Провайдера або представнику Провайдера під час підключення Кінцевого обладнання Абонента до електронної комунікаційної мережі.
- 2.2 Абонент, який вчинив зазначені вище дії та приєднався до цього Договору, цим підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з умовами цього Договору.

## 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 3.1 Умови надання Послуг:
  - 3.1.1 Замовлення Абонентом Послуг в зоні надання Провайдером таких Послуг і наявність у Провайдера технічної можливості надання Абоненту Послуг.
  - 3.1.2 Укладення Абонентом з Провайдером цього Договору.
  - 3.1.3 Використання Абонентом для отримання Послуг налаштованого Кінцевого обладнання та програмного забезпечення.
  - 3.1.4 Замовлення Абонентом Послуг.
  - 3.1.5 Оплата Абонентом Послуг Провайдера.
  - 3.1.6 Реєстрація Абонента в мережі із використанням Мережевих ідентифікаторів Абонента.
- 3.2 Провайдер надає Абоненту IP-адресу (NAT), яка є Мережевим ідентифікатором Кінцевого обладнання Абонента в мережі Провайдера.
- 3.3 Провайдер надає маршрутизовану IP-адресу тільки по запиту Абонента за умови наявності даної послуги в тарифному пакеті.
- 3.4 У разі необхідності Провайдер має право змінити протягом 1 (одного) робочого дня Мережеві ідентифікатори Кінцевого обладнання Абонента шляхом надання Абоненту нових Мережевих ідентифікаторів, за умови повідомлення Абонента за 3 (три) календарних дні до такої зміни.
- 3.5 Провайдер розпочинає надання Послуг Абоненту після виконання Абонентом умов надання Послуг, підключення Кінцевого обладнання Абонента до обладнання Провайдера, надання Мережевих ідентифікаторів Абоненту.
- 3.6 Провайдер надає Абоненту Послуги за часовою схемою: цілодобово, протягом строку дії цього Договору, відповідно до параметрів замовлених Абонентом Послуг.
- 3.7 Абонент замовляє Послуги у порядку, передбаченому цим Договором.
- 3.8 Провайдер здійснює облік наданих Послуг та здійснених Абонентом оплат за такі Послуги.
- 3.9 Технічні характеристики Послуг відповідають замовленим Абонентом параметрам Послуг.
- 3.10 Умови, порядок та строки скорочення (тимчасового припинення) Послуг та відновлення їх надання, зокрема:
  - 3.10.1 На підставі письмової заяви Оператору Абонент має право на скорочення Послуг на строк, що вказується у такій заяві, але не більше ніж на 1 (один) рік. Така заява із зазначенням причин та бажаного строку скорочення Послуг подається Оператору не пізніше, ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати скорочення. При цьому, абонентна плата за вказаний у заяві строк нараховується та сплачується на умовах, зазначених на Сайті Оператора.

3.10.2 Оператор має право скорочувати (тимчасово припиняти) надання Послуг Абоненту з власної ініціативи у наступних випадках:

3.10.2.1. у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких скорочено, або після повного усунення Абонентом підстав для зупинення надання Послуг Оператор протягом 1 (однієї) години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує 2 (двох) робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання Послуг. Для прискорення відновлення надання послуг Абонент може особисто повідомити Оператора про проведену оплату із зазначенням місяця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.

3.10.2.2. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання Послуг.

3.10.2.3. виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.

3.10.2.4. виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж Оператора.

У разі скорочення переліку Послуг у випадках, передбачених підпунктами 3.10.2.2. і 3.10.2.3. цього пункту, абонентна плата не нараховується.

У разі скорочення переліку послуг згідно з підпунктом 3.10.2.4. цього пункту абонентна плата нараховується в повному обсязі.

За відновлення надання Послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

3.10.3 У випадку скорочення (тимчасового припинення) Послуг строком більше, ніж 2 (два) місяці посліть, Тарифний план, яким користувався Абонент на момент скорочення послуги за Абонентом не зберігається. При цьому, під час відновлення надання Послуги, Абонент обирає Тариф з числа існуючих Тарифних планів, що зазначаються на сайті Оператора, та/або у Особистому кабінеті Абонента.

3.11 Умови, порядок та строки припинення надання Послуг:

3.11.1. Припинення надання Послуги може здійснюватися Оператором у разі припинення дії цього Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до Договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом:

3.11.1.1. за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання Оператором заяви, якщо більший строк не зазначений.

3.11.1.2. за ініціативою Оператора:

- якщо протягом 10 (десяти) календарних днів після відправлення Абоненту повідомлення про кінцевий строк оплати Послуг (погашення заборгованості) не надійшло підтвердження про оплату;

- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання та/або щодо заборони використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку та/або щодо перешкоджання безпечної експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнення чи унеможливлення надання послуг іншим абонентам Оператора;

- зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення Абонентом вимог законодавства щодо надання послуг третім особам, а саме використання на комерційній основі кінцевого обладнання для надання послуг третім особам та/або здійснення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж.

- припинення діяльності з надання Послуг з попередженням НКРЗІ та абонентів не пізніше ніж за 3(три) місяці до такого припинення.

3.12 Порядок і строки інформування Провайдером Абонента:

3.12.1 Провайдер інформує Абонента про зміну Переліку Послуг та Тарифів на Послуги шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Провайдера / Особистому кабінеті Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до введення таких змін у дію.

3.12.2 Провайдер інформує Абонента про перерви у роботі електронних комунікаційних мереж на час запланованого профілактичного обслуговування мережі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Провайдера / Особистому кабінеті Абонента або шляхом направлення відповідного смс Абоненту не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку проведення таких робіт.

3.12.3 Провайдер інформує Абонента про аварії на електронних комунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання Послуг шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Провайдера / Особистому кабінеті Абонента протягом 1 (одного) дня з моменту, коли Провайдеру стало відомо про виникнення аварії на електронних комунікаційних мережах або по телефону у разі звернення Абонента.

3.12.4 Провайдер інформує Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг відповідно до законодавства, 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, зону надання Провайдером Послуг, іншу інформацію шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Провайдера у строки, передбачені законодавством.

3.13 Провайдер розглядає заяви та скарги Абонента протягом місяця з моменту звернення Абонента. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими Абонент може звернутися з питань надання Послуг до Провайдера зазначені у цьому Договорі та на Сайті Провайдера.

3.14 В приміщенні Абонента монтажні-кабельні роботи по підключенню кінцевого обладнання проводяться працівниками Провайдера у попередньо визначений день.

3.15 Відповідно до умов Договору Провайдер забезпечує Абоненту мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету на рівні 1 Мбіт/с. У Додатках до Договору, рекламних та інформаційних матеріалах, на веб-сайті Провайдера тощо вказується максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету.

#### 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1 Провайдер має право:

4.1.1 Скорочення у встановленому порядку надання Послуг Абоненту у зв'язку з заборгованістю Абонента на суму понад 0,01 грн. за отримані Послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені Послуги, або припинення надання Послуг у разі, якщо Абонент не погасив заборгованість у встановлений відповідно до законодавства строк після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати.

4.1.2 Скорочення переліку або припинення надання Послуг Абоненту у разі порушення ним цього Договору або законодавства у сфері електронних комунікацій.

4.1.3 Припинення діяльності з надання Послуг відповідно до законодавства.

4.1.4 Не підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

- 4.1.5 Проведення профілактичних, ремонтних чи інших робіт електронних комунікаційних мереж та іншого обладнання, що використовується для надання Послуг, з повним або частковим обмеженням надання Послуг попередньо сповістивши про це Абонента шляхом розміщення на Сайті Провайдера відповідної інформації, не менше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку робіт. Сумарний час профілактичного обслуговування не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) годин упродовж місяця.
- 4.1.6 Змінювати та встановлювати Тарифи на оплату Абонентом Послуг, розмістивши повідомлення про це на Сайті Провайдера, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження. У випадку непогодження Абонента з новими Тарифами він має право достроково припинити дію Договору, письмово попередивши про це Провайдера не пізніше, ніж за п'ять днів до введення нових Тарифів. У випадку неотримання Провайдером у вказані строки повідомлення про відмову від Договору від Абонента Тарифи вважаються прийнятими Абонентом. Припинення дії Договору за бажанням Абонента відбувається в обумовлені даним пунктом строки виключно за наявності посилання в повідомленні про підстави припинення Договору, а саме непогодження зі зміною Тарифів, в інших випадках діють умови та строки припинення Договору обумовлені статтею 7 цього Договору. Зміна Тарифів відбувається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем розміщення повідомлення на Сайті Провайдера.
- 4.1.7 У випадку виявлення Провайдером нетипового навантаження на Електронну комунікаційну мережу Провайдера (вірусні програми, різкий ріст трафіку Абонента, понад трафік, передбачений обраним Абонентом Тарифним планом), яке спричинене Абонентом, Провайдер має право обмежити обсяг трафіку або надання Послуг до з'ясування обставин такого навантаження.
- 4.1.8 Скорочувати (тимчасово припиняти) надання Послуг частково (сервіси передачі даних тощо) або повністю у випадках:
- (а) несплати або несвоечасної оплати Абонентом Послуг відповідно до обраних ним Тарифів чи наявності заборгованості Абонента за отримані Послуги - тимчасово припинити надання Послуг та/або припинити надання Послуг у разі, якщо протягом 10-ти днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату;
  - (б) використання Абонентом на комерційній основі або у інший спосіб, ніж це передбачено Договором, Тарифами та/або Умовами, свого Кінцевого обладнання в т.ч. й для надання Послуг третім особам тощо;
  - (в) несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання мережі або технічних засобів Провайдера;
  - (г) отримання письмової заяви чи усного звернення Абонента;
  - (д) проведення Провайдером ремонтних чи профілактичних робіт;
  - (е) встановлення факту розсилання Абонентом спаму;
  - (є) порушення Абонентом вимог законодавства щодо експлуатації Кінцевого обладнання;
  - (ж) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.
- Надання Послуг може бути відновлено після повного усунення Абонентом підстав для тимчасового припинення;
- 4.1.9 У випадку нецензурного телефонного або особистого спілкування Абонента з представниками Провайдера, останні мають право здійснювати спілкування з таким Абонентом виключно через Особистий кабінет;
- 4.1.10 Відмовити абоненту в підключенні послуги Інтернет за домашніми тарифними планами, якщо житлове приміщення абонента використовується в комерційних цілях (а саме: офіс, магазин, шоу рум тощо.). Тип приміщення визначається на власний розсуд технічного спеціаліста, який виконує підключення до послуги Інтернет;
- 4.1.11 Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.
- 4.2 Провайдер зобов'язаний:
- 4.2.1 Інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).
- 4.2.2 Попереджати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цим Договором та законодавством.
- 4.2.3 Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.
- 4.2.4 Забезпечувати правильність застосування Тарифів на Послуги та своєчасне інформування Абонента про їх зміну.
- 4.2.5 Надавати Послуги у строки, передбачені цим Договором та законодавством.
- 4.2.6 Направляти своїх працівників за викликом Абонента для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту.
- 4.2.7 Зживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та Послуги, які він отримав чи замовляв.
- 4.2.8 Інформувати Абонента про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо Абонент не користувався цими Послугами.
- 4.2.9 Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій ([згідно наказу Адміністрації ДССЗЗІ України від 28.12.2012р. № 803, зареєстрованого в Мінюсті України 21.01.2013р. № 135/22667](#)), умов цього Договору, Умов та з додержанням вимог Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.
- 4.2.10 Провайдер зобов'язаний усунути пошкодження власної електронної комунікаційної мережі протягом 1 (однієї) доби з моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі.
- 4.2.11 Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.
- 4.3 Абонент має право на:
- 4.3.1 Дострокове розірвання цього Договору за умови попередження Провайдера не менш, ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати такого розірвання.
- 4.3.2 Своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.
- 4.3.3 Отримання від Провайдера відомостей про отримані Послуги у порядку, встановленому законодавством.
- 4.3.4 Обмеження Провайдером доступу Абонента до окремих видів Послуг на підставі його заяви та технічних можливостей Провайдера у встановленому порядку.
- 4.3.5 Відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Провайдером обов'язків, передбачених цим Договором або законодавством.
- 4.3.6 Відмову від Послуг у порядку, встановленому цим Договором.
- 4.3.7 Переоформлення Договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

- 4.3.8 Оскарження неправомірних дій Провайдера згідно із законодавством.
- 4.3.9 Реалізацію інших прав відповідно до законодавства.
- 4.4 Абонент зобов'язаний:
  - 4.4.1 Сплачувати замовлені Послуги у розмірах, порядку та в строки, встановлені цим Договором та відповідно до законодавства.
  - 4.4.2 Повідомляти у місячний строк Провайдера про зміну реквізитів, зазначених у Договорі.
  - 4.4.3 Не допускати підключення Кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності.
  - 4.4.4 Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
  - 4.4.5 Не допускати використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.
  - 4.4.6 Утримувати у справному стані Кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки.
  - 4.4.7 Використовувати Послуги виключно на території приміщення, зазначеного в Заяві про приєднання як Місце надання послуг.
  - 4.4.8 Не продавати та не надавати Послуги третім особам без отримання письмової згоди Провайдера.
  - 4.4.9 Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Провайдера про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
  - 4.4.10 Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі, за телефоном, зазначеним в статті 9 цього Договору.
  - 4.4.11 Надавати відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" згоду на обробку персональних даних, необхідну для укладення Договору та надання Послуг.
  - 4.4.12 Забезпечити уповноваженим представникам Провайдера вільний доступ до електронної комунікаційної мережі та абонентському відгалуженню з метою їх обстеження, ремонту та технічного обслуговування після надання представниками Провайдера відповідного посвідчення.
  - 4.4.13 Не здійснювати модернізацію та/або програмування Кінцевого обладнання, яке може вплинути на тарифікацію Послуг в мережі Провайдера або на функціонування мережевого обладнання Провайдера.
  - 4.4.14 Самостійно вживати всіх необхідних заходів щодо безпечності інформації, яка передається через Інтернет.
  - 4.4.15 Не здійснювати дій, які прямо не заборонені умовами цього Договору, але можуть бути кваліфіковані як втручання в мережу Провайдера.
  - 4.4.16 Своєчасно оновлювати антивірусні програми з метою захисту власного комп'ютера.
  - 4.4.17 Не використовувати мережеві ідентифікатори третіх осіб, не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори, не замовляти та не пропонувати розсилання спаму, не розсилати спам, не здійснювати та не сприяти здійсненню будь-яких дій, які заважають роботі інших абонентів та Послуг або нормальному функціонуванню обладнання Провайдера.
  - 4.4.18 Нести інші обов'язки відповідно до законодавства.

## **5. ЦІНИ (ТАРИФИ) НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 5.1 Надання Послуг здійснюється на умовах 100% попередньої оплати за Розрахунковий період, яка здійснюється до 1го числа відповідного Розрахункового періоду в національній валюті України згідно Тарифів Провайдера, затверджених в законодавчо передбаченому порядку . 1го числа кожного місяця Система обліку абонентів Провайдера у автоматичному режимі аналізує стан особового рахунку Абонента і зупиняє надання Послуги в разі відсутності на особовому рахунку абонента суми в розмірі 100% плати за Послуги.
- 5.2 У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом Розрахункового періоду вони переносяться на наступний Розрахунковий період.
- 5.3 У разі відсутності від абонента письмової заяви на скорочення Послуг, Послуга вважається наданою в повному обсязі.
- 5.4 Вартість зміни Тарифу оплачується в розмірі встановленому Провайдером згідно Тарифів, які розміщені на Сайті Провайдера.
- 5.5 Суми попередньої оплати, що надійшли від Абонента, витрачаються на покриття щомісячних витрат згідно обраного Абонентом Тарифного плану.
- 5.6 Сторони дійшли згоди, що Абонент здійснює оплату Послуг згідно Тарифу, обраного з переліку який встановлений Провайдером та розміщений на Сайті Провайдера.
- 5.7 Оплата здійснюється перерахуванням коштів на поточний рахунок Провайдера на підставі реквізитів цього Договору та/або з використанням Абонентом форми рахунку, що міститься на Сайті Провайдера чи будь-яким іншим доступним способом відповідно до законодавства та при наявності у Провайдера такої можливості. Всі платежі в рамках цього Договору здійснюються Абонентом з обов'язковим посиленням на номер Заяви про приєднання і зазначенням прізвища, ім'я, по-батькові Абонента та номеру особового рахунку Абонента, наданого Провайдером, що необхідно для повної ідентифікації Абонента.
- 5.8 Зменшення Абонентом оплати не здійснюється для випадків, що передбачені п. 4.1.5, а також для випадків короткочасних перерв тривалістю менше доби. Тимчасове припинення (скорочення) надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку їх оплати відповідно до Договору та діючих на момент оплати Тарифів та Умов.
- 5.9 У випадку прострочення Абонентом здійснення оплат згідно цього Договору Провайдер має право скоротити/зупинити надання послуг Абоненту до повної сплати виставлених рахунків, письмово (факсом, електронною поштою) сповістивши Абонента за 5 (п'ять) днів до запланованого зупинення надання послуг.
- 5.10 Після погашення Абонентом заборгованості з оплати Послуг, надання яких було скорочено/зупинено, Провайдер протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання Послуг, висунувши, за наявності технічної необхідності, вимогу, що стосується повторного підключення.



- 5.11 Облік обсягу спожитих послуг (трафіка) здійснюється за допомогою засобів Провайдера. Укладаючи цей Договір, Абонент визнає, що він згоден визнати як цілком вірні дані Провайдера щодо обсягу спожитих послуг. Сторони домовились, що застосування Абонентом власних засобів обліку обсягів отриманих Послуг не відбуватиметься.
- 5.12 Протягом строку позовної давності після припинення дії Договору, або відмови від передплатеної Послуги за Договором, Провайдер, за письмовою вимогою Абонента, повинен повернути невикористані кошти попередньо сплачені Абонентом. У випадку наявності заборгованості Абонента перед Провайдером поверненню підлягає залишок вказаних коштів після погашення заборгованості та інших грошових зобов'язань, що можуть бути передбачені домовленостями Сторін. Провайдер повинен повернути вказані кошти у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту отримання письмового звернення Абонента.
- 5.13 За час, протягом якого Послуги не надавались з вини Абонента, плата за надання Послуг нараховується в повному обсязі.
- 5.14 Порядок повернення Абоненту коштів у разі ненадання Послуг, у разі відмови від попередньо оплачених Послуг, надання Послуг неналежної якості або надання Послуг, які Абонент не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством регулюються цим Договором та Правилами надання і отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 року № 295 (або іншим нормативним актом, прийнятим після укладення цього Договору на заміну зазначених Правил).

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

- 6.1 За невиконання (неналежне виконання) зобов'язань, встановлених цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України та вимог, встановлених домовленостями Сторін.
- 6.2 Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налаштування необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні несе Абонент.
- 6.3 Провайдер відповідає за збитки, яких зазнає Абонент у результаті неналежного виконання Провайдером обов'язків за Договором, якщо документально доведені прямі винні дії або бездіяльність самого Провайдера. Відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Провайдером умов Договору вирішується в судовому порядку.
- 6.4 Провайдер не несе відповідальність перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг у разі:
- 6.4.1 використання Абонентом Кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею Провайдера, або порушення вимог інструкцій виробника з використання Кінцевого обладнання;
- 6.4.2 несанкціонованого втручання у роботу мереж, пошкодження абонентської проводки, лінії або Кінцевого обладнання, викрадення електронного комунікаційного обладнання чи пошкодження третіми особами лінійних та станційних споруд;
- 6.4.3 настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), передбачених п.2 ст.14-1 ЗУ «Про торгово-промислові палати в Україні»;
- 6.4.4 вини Абонента, встановленої Договором та законодавством.
- 6.5 У разі виявлення пошкодження мережі, що сталося з вини Абонента та завдання збитків з його вини, витрати Абонента, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом. Факт пошкодження мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний із яких підписується уповноваженими представниками Сторін. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Провайдера.
- 6.6 У разі несвоечасної оплати за надані Оператором Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня за весь час прострочення. Сплата Абонентом пені, правомірне скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому Послуги.
- 6.7 Жодна із Сторін не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, якщо це спричинено дією обставин непереборної сили, про які Сторони не могли знати заздалегідь або не могли їх передбачити. До таких обставин відносяться: пожежа, повінь, землетрус, цунами, смерч, ураган, тайфун, зсуви, селеві потоки, снігові лавини, виверження вулканів та інші природні катаклізми, війни, революції, державні перевороты, страйки, диверсійні та терористичні акти, пограбування, аварії в системі енергозабезпечення та зв'язку, зміни законодавства, дії державних органів та їх посадових осіб, якщо ці обставини безпосередньо впливають на виконання даного Договору, а їх виникнення підтверджені документами, виданими уповноваженим на те органом. Протягом цього часу Сторони не мають взаємних претензій і кожна зі Сторін приймає на себе свій ризик наслідків форс-мажорних обставин.
- 6.8 Сторони розв'язують всі можливі спірні питання між ними шляхом переговорів та за взаємним погодженням.
- 6.9 У випадку неможливості вирішення спірних питань шляхом переговорів, такі спірні питання передаються на вирішення до суду. У разі, якщо на час звернення до суду будь-якою із Сторін, нижченаведене не буде суперечити законодавству, то буде застосовуватися договірна підсудність, а саме: у випадку недосягнення згоди між Сторонами, спір передається будь-якою зі Сторін на вирішення до суду за місцезнаходженням Провайдера.

## **7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ ЙОГО ДІЇ**

- 7.1 Цей Договір є договором приєднання та публічно доводиться до відома всіх Абонентів шляхом його розміщення на Сайті Провайдера.
- 7.2 Строк дії цього Договору починається з моменту укладення (дати Акцепту Абонентом) цього Договору та діє протягом 365 календарних днів.
- 7.3 У випадку, якщо жодна з Сторін не проінформує іншу Сторону про припинення цього Договору за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії цього Договору, дія цього Договору автоматично продовжується на кожні наступні 365 календарних днів на тих самих умовах. Кількість пролонгацій необмежена.
- 7.4 Провайдер може в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір, які оприлюднюються на Сайті Провайдера за 7 (сім) календарних днів до введення в дію таких змін.
- 7.5 Якщо Абонент не згоден з внесеними Провайдером змінами в цей Договір, Абонент повинен припинити отримання Послуг, письмово попередивши про це Провайдера. Якщо Абонент по закінченню 10 (десяти) денного строку з моменту оприлюднення на Сайті Провайдера інформації про внесення змін до цього Договору продовжує користуватись Послугами, це означає, що Абонент згоден із внесеними змінами в цей Договір.
- 7.6 Абонент може в односторонньому порядку розірвати цей Договір за умови відсутності заборгованості перед Провайдером, письмово повідомивши Провайдера не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання цього Договору.

- 7.7 Провайдер може в односторонньому порядку розірвати цей Договір, письмово повідомивши Абонента за 20 (двадцять) календарних днів до дати розірвання цього Договору за адресою, зазначеною Абонентом при укладенні цього Договору.
- 7.8 У випадку розірвання цього Договору Абоненту повертається у порядку, передбаченому цим Договором та Правилами, залишок невикористаних коштів, крім випадків зазначених у цьому Договорі.
- 7.9 У разі порушення Абонентом умов цього Договору та/або законодавства України, Провайдер може без попередження в односторонньому порядку розірвати цей Договір.
- 7.10 Цей Договір достроково припиняє дію у разі анулювання, недійсності, закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері надання електронних комунікаційних послуг, про що Провайдер не менш ніж за три місяці до припинення дії Договору повідомляє Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Провайдера.

## **8. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

- 8.1 Сторони зобов'язуються забезпечити актуальність і конфіденційність всієї інформації за цим Договором, включаючи атрибути авторизованого доступу, банківські реквізити, адреси Сторін і інші дані, крім випадків передбачених чинним законодавством України.
- 8.2 Укладенням цього Договору Абонент засвідчує, що він ознайомлений з умовами цього Договору та нормами законодавства у сфері електронних комунікаційних послуг, зокрема: Закон України «Про електронні комунікації», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації «Про затвердження Основних вимог до договору про надання електронних комунікаційних послуг», які розміщені на сайті Провайдера.
- 8.3 Визнання недейсним окремих положень цього Договору не тягне за собою недійсність всього Договору. У такому випадку Договір продовжує діяти без урахування недейсних положень, а Сторони вносять необхідні зміни до умов цього Договору.
- 8.4 Укладенням цього Договору Абонент відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надає згоду Провайдеру на обробку його персональних даних з метою забезпечення реалізації цивільних, господарських, податкових та інших відносин у сфері здійснення господарської діяльності з надання електронних комунікаційних та інших послуг, які регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Податковим кодексом України, Законом України «Про електронні комунікації», Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та іншим законодавством України, Статутом Провайдера.
- 8.5 У всьому іншому, не врегульованому в цьому Договорі, Сторони керуються чинним законодавством України.

## **9. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА**

Товариство з обмеженою відповідальністю  
"УТЕЛС ТЕЛЕКОМ"  
Ідентифікаційний номер ЄДРПОУ 45146230  
Валюта рахунку UAH  
Но рахунку UA643220010000026001510000947  
Назва банку АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК", м. Київ  
МФО (код банку) 322001  
Провайдера включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №72  
Поштова адреса: 01001, м.Київ, вул. Лютеранська, 9/9, ТОВ «УТЕЛС»  
Адреса Сайту Провайдера: [utels.ua](http://utels.ua) тел.: (044)599-99-52; (093)170-03-50; e-mail: [buh@utels.ua](mailto:buh@utels.ua)