

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг

м. Одеса

«30» березня 2018 року

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «АРС», що надалі іменується ПРОВАЙДЕР, на підставі ліцензії провайдера програмної послуги, виданої Національною радою України з питань телебачення та радіомовлення - серії НР № 00230-п від 23 вересня 2014 року з терміном дії ліцензії до 23 вересня 2024 року, керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, Законами України «Про телебачення та радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (із наступними змінами і доповненнями) публічно пропонує можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний ДОГОВІР про таке:

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Публічний договір (ДОГОВІР) - ДОГОВІР, що регулює взаємні відносини між ПРОВАЙДЕРОМ та АБОНЕНТОМ у процесі надання Телекомунікаційних послуг та згідно з яким, ТОВ «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «АРС» як ПРОВАЙДЕР, зобов'язується надавати за умови Технічної можливості Телекомунікаційні послуги умови надання цих послуг, а АБОНЕНТ зобов'язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати їхню вартість.

Провайдер телекомунікаційних послуг (ПРОВАЙДЕР) - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «АРС», що на договірних засадах надає АБОНЕНТАМ Телекомунікаційні послуги, а саме: послуги кабельного телебачення з використанням ресурсів Багатоканальних телемереж та послуги доступу до Інтернету (№ 148 - номер ПРОВАЙДЕРА в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій Національної комісії з питань регулювання зв'язку України).

АБОНЕНТ - споживач (фізична чи юридична особа), що замовляє та отримує Телекомунікаційні послуги виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

Сторони Договору (СТОРОНИ) - ПРОВАЙДЕР з однієї сторони та АБОНЕНТ (АБОНЕНТИ) з іншої сторони.

МЕРЕЖА - Багатоканальна телекомунікаційна мережа загального користування, яка призначена для передавання телерадіопрограм та надання інших телекомунікаційних і мультимедійних послуг, що здатна забезпечити одночасну трансляцію більше однієї телерадіопрограми та може інтегруватися з іншими телекомунікаційними мережами загального користування для забезпечення надання АБОНЕНТАМ Послуг кабельного телебачення, та / або сукупність телекомунікаційних мереж і засобів для забезпечення надання АБОНЕНТАМ Послуг доступу до Інтернету. Пунктом закінчення МЕРЕЖІ є місце стику (з'єднання) МЕРЕЖІ та Абонентської проводки.

Абонентська лінія зв'язку - лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує Кінцеве обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільчих ліній зв'язку і Абонентської проводки.

Абонентська проводка - частина абонентської лінії зв'язку від Кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо).

Територія - територія розміщення МЕРЕЖІ, на якій ПРОВАЙДЕР має Технічну можливість забезпечувати АБОНЕНТАМ надання Телекомунікаційних послуг. Територія, на якій ПРОВАЙДЕР надає Послуги кабельного телебачення (Київський район м.Одеси), може відрізнитись від Території, на якій надаються Послуги доступу до Інтернету.

Оператор телекомунікаційної мережі (ОПЕРАТОР) - суб'єкт господарювання, що здійснює технічне обслуговування та експлуатацію МЕРЕЖІ.

Програмна послуга - послуга з формування Пакета (-ів) телеканалів.

Пакет телеканалів - неподільний набір телеканалів, який АБОНЕНТ має можливість переглядати у аналоговому форматі, відповідно до обраного Пакета телеканалів. Структура Пакетів телеканалів визначена у Додатку (-ах) до ДОГОВОРУ.

Телекомунікаційні послуги - загальний термін, що, у відповідності до обсягу замовлених АБОНЕНТОМ послуг, включає в себе Послугу кабельного телебачення, Послугу доступу до Інтернету або Пакет послуг.

Послуга доступу до Інтернету - Телекомунікаційна послуга із забезпечення можливості роботи Кінцевого обладнання АБОНЕНТА в Інтернеті. Характеристики Послуги доступу до Інтернету обираються АБОНЕНТОМ та є **Інтернет-пакетом**.

Послуга кабельного телебачення - Телекомунікаційна послуга із забезпечення АБОНЕНТАМ можливості перегляду обраного Пакета (-ів) телеканалів в аналоговому форматі.

Пакет послуг - неподільний набір з двох Телекомунікаційних послуг: Послуги кабельного телебачення та Послуги доступу до Інтернету. Структура Пакетів послуг та Тарифи визначені у Додатку (-ах) до ДОГОВОРУ.

Інтернет - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Правила користування МЕРЕЖЕЮ - обов'язкові умови користування МЕРЕЖЕЮ при отриманні Телекомунікаційних послуг.

Заява-замовлення - форма, заповненням та відправленням якої з веб-сайту www.arstv.od.ua або заповненням та наданням її представнику ПРОВАЙДЕРА у Пункті прийому абонентів АБОНЕНТ підтверджує, що ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами, та у якому вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові (найменування - для юридичної особи), адресу місця реєстрації, контактний телефон, Інтернет-пакет / Пакет телеканалів / Пакет послуг, що ним обирається, Місце надання послуг та, за необхідності, додаткову інформацію.

Місце надання послуг - житлове приміщення або житловий будинок за конкретно зазначеною АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні адресою, за якою він бажає отримувати Телекомунікаційні послуги.

Початок надання послуг - дата під'єднання Абонентської проводки до МЕРЕЖІ.

Кінцеве обладнання АБОНЕНТА - власне чи орендоване обладнання, яке розташоване у Місці надання послуг, призначене для з'єднання з Абонентською проводкою з метою забезпечення / отримання доступу до Телекомунікаційних послуг.

Абонентна плата - регулярний фіксований платіж за повний розрахунковий період, який встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ для АБОНЕНТА за надання на постійній основі Телекомунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

Розрахунковий період - період, за який здійснюється нарахування Абонентної плати.

Особовий рахунок АБОНЕНТА (ОР) - персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ Телекомунікаційних послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому Послуг.

Віртуальний сервіс-центр - безкоштовна послуга на веб-сайті ПРОВАЙДЕРА, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ, що отримує Послугу доступу до Інтернету чи Пакет послуг, яка дає змогу стежити за станом ОР.

Тарифи - документ, що містить перелік, опис та вартість Пакетів телеканалів, Інтернет-пакетів, Пакетів послуг, Тарифні плани на Пакети послуг, що пропонуються ПРОВАЙДЕРОМ, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний) наводяться окремо на сайті www.arstv.od.ua.

Тарифний план - сукупність технічних і вартісних параметрів Телекомунікаційної послуги.

Акція - обмежена в часі спеціальна пропозиція з надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТАМ.

Акційне підключення - підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ за спеціальними Акційними умовами, що регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

Персональні дані - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована.

Технічна можливість - наявність в ПРОВАЙДЕРА доступу до відповідних лінійних споруд, обладнання та інших технічних засобів, необхідних для надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, ПРОВАЙДЕР на платній основі надає АБОНЕНТУ обрані АБОНЕНТОМ Телекомунікаційні послуги, за які АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі зобов'язується вносити визначену ДОГОВОРОМ та Тарифами плату.

1.2. Власником МЕРЕЖІ є ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «АРС» (Україна, м. Одеса, пр-т. Ак. Глушка, буд.13, ідентифікаційний код юридичної особи: 30258100).

2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ

- 2.1. ПРОВАЙДЕР, за наявності Технічної можливості, вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником Місця надання послуг, у якому бажає отримувати Телекомунікаційні послуги. Якщо АБОНЕНТ є наймачем чи орендарем Місця надання послуг, ДОГОВІР з таким АБОНЕНТОМ укладається за наявності письмової згоди власника Місця надання послуг.
- 2.2. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманих Телекомунікаційних послуг за межами Місця надання послуг. АБОНЕНТ може мати декілька Місць надання послуг, для кожного з яких оформляється окрема Заява-замовлення.
- 2.3. АБОНЕНТ подає Заяву-замовлення на веб-сайті **www.arstv.od.ua**. Заява-замовлення, погоджена ПРОВАЙДЕРОМ (в разі наявності в останнього технічної можливості надання послуг за місцем їх замовлення), сплачена, згідно з Тарифами, плата за підключення (у випадку Акційного підключення - відповідно до умов проведення Акції) та сплачена авансом за один місяць Абонентна плата є підставою для підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг, які він замовив. Підключення до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг проводиться упродовж 30 (тридцяти) календарних днів з моменту оплати.
- 2.4. При поданні Заяви-замовлення АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові (найменування – для юридичної особи), адресу місця реєстрації, контактний телефон, e-mail (за наявності), а також Інтернет-пакет / Пакет телеканалів / Пакет послуг, що ним обирається, Місце надання послуг та, за необхідності, додаткову інформацію.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 3.1. Надання ПРОВАЙДЕРОМ Телекомунікаційних послуг здійснюється після підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.
- 3.2. При наданні Послуг кабельного телебачення АБОНЕНТАМ забезпечується можливість перегляду виключно телеканалів обраного АБОНЕНТОМ Пакета телеканалів. ПРОВАЙДЕРОМ забезпечується доступ АБОНЕНТАМ до Пакета (-ів) телеканалів в аналоговому форматі.
- 3.3. Часова схема надання ПРОВАЙДЕРОМ Телекомунікаційних послуг, за умов дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ - цілодобово.
- 3.4. Відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, Послуги кабельного телебачення надаються із використанням аналогового обладнання; Послуги доступу до Інтернету надаються із використанням цифрового обладнання.
- 3.5. ПРОВАЙДЕР забезпечує надання Телекомунікаційних послуг на рівні показників якості та технічних параметрів, визначених відповідними нормативними документами.

4. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПРОВАЙДЕРА

4.1. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:

- 4.1.1. Зареєструвати АБОНЕНТА шляхом присвоєння йому ОР.
- 4.1.2. Забезпечити підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно з Заявою-замовленням.
- 4.1.3. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання Телекомунікаційних послуг згідно з умовами ДОГОВОРУ та чинним законодавством.
- 4.1.4. Забезпечити якісний, відповідно до вимог ДСТУ 4196-4205:2003, прийом телевізійних каналів, що ретранслюються в кабельній мережі, відповідно з частотним планом обраного пакета, кінцевим пристроєм абонента, за умови справності його кінцевого обладнання, абонентського вводу та внутрішньоквартирної розподільної мережі. Показники якості послуг доступу до мережі Інтернет, які надаються АБОНЕНТУ ПРОВАЙДЕРОМ, відповідають вимогам наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України № 803 від 28.12.2012р. Мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT), не можуть бути меншими ніж 512 Кб/с.
- 4.1.5. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм; забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ
- 4.1.6. Забезпечувати за зверненням АБОНЕНТА усунення пошкоджень в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання Телекомунікаційних послуг, якщо такі виникли не з вини АБОНЕНТА, за рахунок ПРОВАЙДЕРА протягом 1 (одного) робочого дня з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення від АБОНЕНТА. Якщо погіршення якості наданої послуги пов'язано з абонентською лінією або кінцевим обладнанням, є необхідність отримання доступу до цього обладнання - терміни усунення таких неполадок узгоджуються з АБОНЕНТОМ додатково.

- 4.1.7. Забезпечувати усунення пошкоджень, що виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін, лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ та погашення заборгованості з Абонентної плати.
- 4.1.8. Інформувати АБОНЕНТА про перелік Телекомунікаційних послуг та умови їх надання.
- 4.1.9. На запит АБОНЕНТА інформувати його про перелік сертифікованого Кінцевого обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.
- 4.1.10. Не пізніше ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміну чинних Тарифів на Телекомунікаційні послуги, зокрема розміру Абонентної плати, одним або декількома з наведених нижче способів: 1) шляхом оприлюднення Повідомлення про зміну Тарифів у друкованих засобах масової інформації; 2) шляхом оприлюднення Повідомлення про зміну Тарифів на веб-сайті **www.arstv.od.ua**; 3) за допомогою засобів зв'язку або усно представником ПРОВАЙДЕРА. Інформацію про чинні Тарифи та нові Тарифи АБОНЕНТ може отримати у Пунктах прийому абонентів, адреси яких вказані у Розділі 7 ДОГОВОРУ.
- 4.1.11. Не пізніше ніж за 7 (сім) днів інформувати АБОНЕНТА про зміни та доповнення до ДОГОВОРУ шляхом оприлюднення Повідомлення про внесення змін та доповнень до ДОГОВОРУ в друкованих засобах масової інформації та на веб-сайті **www.arstv.od.ua**.
- 4.1.12. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою веб-сайту **www.arstv.od.ua** про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить ПРОВАЙДЕР та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Телекомунікаційних послуг більше 1 (однієї) доби.
- 4.1.13. Проводити перерахунок Абонентної плати за письмовим зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні Телекомунікаційних послуг внаслідок неусунення пошкодження Мережі триває більше 1 (однієї) доби із зафіксованого моменту подання АБОНЕНТОМ відповідного звернення.
- 4.1.14. Приймати та реєструвати звернення АБОНЕНТІВ, зокрема, про неякісне надання Телекомунікаційних послуг або їх відсутність.
- 4.1.15. Вести облік обсягу та вартості наданих Телекомунікаційних послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

4.2. ПРОВАЙДЕР має право:

- 4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг та / або розірвати цей ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, у т. ч. але не виключно: обов'язків розрахунків з ПРОВАЙДЕРОМ, у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після направлення ПРОВАЙДЕРОМ відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв.
- 4.2.2. Призупинити надання Телекомунікаційних послуг на час проведення профілактичних робіт. Сумарний час призупинення надання послуг не повинен перевищувати 3 (три) дні на місяць.
- 4.2.3. Призупинити надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.
- 4.2.4. Призупинити надання АБОНЕНТУ Телекомунікаційних послуг та / або розірвати цей ДОГОВІР в односторонньому порядку в інших випадках, передбачених цим Договором, Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та/або чинним законодавством України.
- 4.2.5. Вносити зміни у Тарифи та доповнення до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТІВ відповідно до умов п. 4.1.9 та п. 4.1.10 цього ДОГОВОРУ.
- 4.2.6. Не підключати та / або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, спричиненні перешкод в отриманні якісних послуг іншими АБОНЕНТАМИ, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.
- 4.2.7. Розірвати цей ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку неможливості надання Телекомунікаційних послуг та / або з інших причин, повідомивши АБОНЕНТА за 7 (сім) календарних днів одним або декількома з наведених нижче способів: 1) шляхом оприлюднення відповідного повідомлення у друкованих засобах масової інформації; 2) шляхом оприлюднення відповідного повідомлення на веб-сайті **www.arstv.od.ua**; 3) шляхом надсилання АБОНЕНТОВІ відповідного письмового повідомлення.

5. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА

5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:

- 5.1.1. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.
- 5.1.2. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.
- 5.1.3. У триденний термін з моменту подачі Заяви-замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення, оплату авансом за один місяць Абонентної плати та оплату Додаткових послуг (якщо такі послуги були замовлені); вчасно, до 25-го числа поточного місяця проводити оплату за Телекомунікаційні послуги (Абонентну плату) авансом за наступний місяць.
- 5.1.4. Своєчасно, в повному обсязі оплачувати вартість послуг, визначених п.1.1 Договору. З метою недопущення відключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА від МЕРЕЖІ АБОНЕНТ самостійно зобов'язаний стежити за станом свого ОР і не допускати виникнення заборгованості.
- 5.1.5. Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати; надавати на вимогу уповноважених представників ПРОВАЙДЕРА відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату АБОНЕНТОМ отриманих послуг.
- 5.1.6. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 7 (сім) календарних днів про відмову від отримання Телекомунікаційних послуг або про тимчасове припинення надання Телекомунікаційних послуг. У випадку Акційного підключення можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, що регулюються Додатком(-ами) про умови проведення Акцій.
- 5.1.7. Не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам ПРОВАЙДЕРА та / або ОПЕРАТОРА з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ ПРОВАЙДЕРУ та / або ОПЕРАТОРУ до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горщиків, тощо.
- 5.1.8. Своєчасно інформувати ПРОВАЙДЕРА про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та зачіпають інтереси АБОНЕНТА; сприяти ПРОВАЙДЕРУ в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи.
- 5.1.9. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА, у тому числі письмово, на його запит про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Телекомунікаційних послуг.
- 5.1.10. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим обладнанням.
- 5.1.11. Утримувати Абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки та Кінцеве обладнання у справному стані.
- 5.1.12. Повідомляти ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою у 10-денний термін про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.
- 5.1.13. У випадку розірвання ДОГОВОРУ сплатити заборгованість, якщо така була, впродовж 3 (трьох) днів до дати подання заяви про розірвання ДОГОВОРУ.
- 5.1.14. Не використовувати Кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 5.1.15. Не підключати Кінцеве обладнання сторонніх осіб до МЕРЕЖІ.

5.2. АБОНЕНТ має право:

- 5.2.1. Отримувати від ПРОВАЙДЕРА замовлені Телекомунікаційні послуги та Додаткові послуги у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.
- 5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого ОР.
- 5.2.3. Подавати звернення щодо якості надання або відсутності Телекомунікаційних послуг, зателефонувавши у Пункт прийому абонентів, Центр технічної підтримки абонентів, надіславши повідомлення за допомогою відповідної форми на веб-сайті **www.arstv.od.ua** або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу ПРОВАЙДЕРА.
- 5.2.4. За умови порушення ПРОВАЙДЕРОМ контрольних термінів усунення пошкоджень, що виникли не з вини АБОНЕНТА, на перерахунок Абонентної плати за весь час перерви в отриманні Телекомунікаційних послуг.
- 5.2.5. Змінити, відповідно до своїх інтересів, Пакет телеканалів / Інтернет-пакет / Пакет послуг з числа запропонованих ПРОВАЙДЕРОМ, звернувшись до нього до 25-го числа місяця, що передує місяцю, в якому планується переключення. Переключення на інший Інтернет-пакет / Пакет телеканалів / Пакет послуг відбувається з 1-го числа наступного місяця за умови оплати АБОНЕНТОМ Тарифу за зміну Інтернет-пакета / Пакета телеканалів / Пакета послуг, заборгованості (якщо така існує), різниці в Абонентній платі

(якщо така існує). У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Інтернет-пакета / Пакета телеканалів / Пакета послуг, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акції (-й).

5.2.6. Звернутися до Провайдера із заявою про тимчасове припинення дії ДОГОВОРУ (призупинення надання Телекомунікаційних послуг) або із заявою про розірвання ДОГОВОРУ у разі відсутності потреби в Телекомунікаційних послугах або через інші обставини, письмово попередивши про це ПРОВАЙДЕРА не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо розірвання ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

5.2.7. Періодично проводити звірки в розрахунках з ПРОВАЙДЕРОМ щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозуміннь.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, які регулює порядок надання Телекомунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та оплати Абонентної плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання ПРОВАЙДЕРОМ/ОПЕРАТОРОМ, у разі необхідності, приміщень загального користування (внутрішньобудинкових кабельних каналів, споруд, будівель, технічних поверхів, горищ та інших нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку) за межами або в межах Місця надання послуг з метою розміщення телекомунікаційного обладнання.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Первинна оплата за Телекомунікаційні послуги здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення (оплата тарифу за підключення, оплата авансом за один місяць Абонентної плати).

6.2. Абонентна плата встановлюється ПРОВАЙДЕРОМ відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися ПРОВАЙДЕРОМ відповідно до Розділу 4 цього ДОГОВОРУ.

6.3. Нарахування Абонентної плати за Телекомунікаційні послуги проводиться з моменту Початку надання послуг (підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ).

6.4. Для одержання Телекомунікаційних послуг, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентної плати авансом до 25-го числа поточного місяця за наступний місяць.

6.5. Розрахунковим періодом (тарифним періодом) є 1 (один) календарний місяць. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем. При оплаті за неповний місяць, розрахунок ставки здійснюється пропорційно часу надання послуги.

6.6. У разі, якщо термін заборгованості АБОНЕНТА за Абонентною платою становить більше одного календарного місяця, ПРОВАЙДЕР має право призупинити надання Послуги кабельного телебачення. Для відновлення надання Послуги кабельного телебачення АБОНЕНТ повинен повністю сплатити суму заборгованості та тариф за повторне підключення.

7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ

7.1. АБОНЕНТ має право подавати ПРОВАЙДЕРУ звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Телекомунікаційних послуг. Звернення подається у формі, передбаченій чинним законодавством України.

7.2. ПРОВАЙДЕР зобов'язаний в терміни, передбачені чинним законодавством України, розглянути письмове звернення АБОНЕНТА та надати йому письмову відповідь із зазначеними результатами розгляду звернення.

7.3. Заяви АБОНЕНТА, пов'язані з розірванням ДОГОВОРУ, оформляються у письмовій формі та вручаються представнику ПРОВАЙДЕРА особисто АБОНЕНТОМ.

7.4. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих Телекомунікаційних послуг приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

7.5. Претензії АБОНЕНТІВ щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

7.6. Адреса Punkту прийому абонентів: м. Одеса, вул. Люстдорфська дорога, буд. 162а (час роботи пункту прийому абонентів - з понеділка по суботу з 09:00 до 17:00 з перервою на обід з 13:00 до 14:00).

7.7. Телефони Центру технічної підтримки абонентів - кабельне телебачення: (0482) 34-99-63, інтернет: (048) 746-10-51; прийом заявок - цілодобово. Центр технічної підтримки абонентів працює цілодобово.

7.8. Адреса для кореспонденції: 65113, м. Одеса, вул. Люстдорфська дорога, буд. 162а.

7.9. Згідно з чинним законодавством України, АБОНЕНТ може звертатись до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22 та 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, тел./факс: 044-278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua).

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 8.1. ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.
- 8.2. ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.
- 8.3. Відповідальність ПРОВАЙДЕРА за надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ обмежується точкою підключення Кінцевого обладнання до МЕРЕЖІ. Інші пристрої (телевізійний приймач, комп'ютер, модем тощо) не входять до сфери відповідальності ПРОВАЙДЕРА, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, що було продане чи надане в користування ПРОВАЙДЕРОМ. ПРОВАЙДЕР не здійснює заземлення будь-якого Кінцевого обладнання Абонента (телевізійного приймача, персонального комп'ютера, модема тощо).
- 8.4. ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за:
- 8.4.1. Неякісне надання Телекомунікаційних послуг у випадках:
- неякісної трансляції, перешкод під час прийому телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку тощо;
 - пошкодження Кінцевого обладнання (телевізійного приймача модема, комп'ютера) АБОНЕНТА, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
 - невідповідності технічних характеристик Кінцевого обладнання АБОНЕНТА вимогам ПРОВАЙДЕРА, а також у разі, якщо роботи з підключення Кінцевого обладнання були виконані АБОНЕНТОМ самостійно;
 - несанкціонованого втручання АБОНЕНТА або третіх осіб у роботу МЕРЕЖІ, пошкодження МЕРЕЖІ третіми особами;
 - настання інших причин, на усунення яких ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії.
- 8.4.2. Зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через мережу Інтернет.
- 8.4.3. Відсутність доступу до окремих складових мережі Інтернет, які знаходяться поза межами впливу ПРОВАЙДЕРА
- 8.4.4. Зміни у режимах мовлення, які запроваджуються правовласниками телеканалів.
- 8.4.5. Збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ якщо вони виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіна) та пароля АБОНЕНТА.
- 8.5. ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання обставин, передбачити які неможливо на момент підписання Заяви-замовлення, а саме:
- настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії тощо);
 - у разі неможливості надання Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг та/або з інших поважних причин, тощо.
- 8.6. АБОНЕНТ несе відповідальність перед ПРОВАЙДЕРОМ за несвоєчасну сплату Абонентної плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені від суми боргу за кожен день прострочки в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який сплачується пеня.
- 8.7. Провайдер має право стягувати суму заборгованості у судовому порядку. Усі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.
- 8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує, згідно з кошторисом, вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі впродовж 3 (трьох) календарних днів з дати складання кошторису.

9. ТЕРМІН ДІЇ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

- 9.1. ДОГОВІР в цій редакції вступає в дію з 02 квітня 2018 року. Цей ДОГОВІР підлягає оприлюдненню на веб-сайті **www.arstv.od.ua**.
- 9.2. Редакції даного ДОГОВОРУ підлягають оприлюдненню на веб-сайті **www.arstv.od.ua**. Повідомлення про зміни (доповнення) до цього ДОГОВОРУ підлягає опублікуванню в друкованих засобах масової інформації не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати введення їх в дію.
- 9.3. Цей ДОГОВІР, відповідно до п. 6.1, набирає чинності для нових АБОНЕНТІВ з моменту первинної оплати. Підтвердженням існуючого АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ є поповнення його ОР на будь-яку суму після вступу в дію цього ДОГОВОРУ.

- 9.4. Після набрання чинності цього ДОГОВОРУ втрачає чинність Публічний договір «Про надання телекомунікаційних послуг» в редакції від 10.01.2013 року.
- 9.5. У разі незгоди АБОНЕНТА із внесеними ПРОВАЙДЕРОМ змінами до ДОГОВОРУ, в тому числі новими Тарифами, такий АБОНЕНТ має право розірвати ДОГОВІР протягом 7 (семи) днів з дня опублікування. В такому випадку АБОНЕНТ повинен повідомити ПРОВАЙДЕРА про розірвання ДОГОВОРУ особисто, подавши Заяву про розірвання ДОГОВОРУ до Пункту прийому абонентів. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо розірвання ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.
- 9.6. Ненадходження від АБОНЕНТА письмової Заяви про розірвання ДОГОВОРУ, продовження користування Телекомунікаційними послугами та / або внесення коштів АБОНЕНТОМ на свій ОР свідчить про згоду АБОНЕНТА з внесеними до ДОГОВОРУ змінами та є підтвердженням АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ.
- 9.7. Умови ДОГОВОРУ визначаються ПРОВАЙДЕРОМ самостійно у відповідності та на виконання чинного законодавства України.
- 9.8. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання.
- 9.9. Якщо АБОНЕНТ не погасив заборгованість до кінця місяця, у якому було призупинено надання Телекомунікаційних послуг, та не сплатив тариф за повторне підключення, ПРОВАЙДЕР в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР, стягує заборгованість та / або штраф за дострокове розірвання ДОГОВОРУ (якщо такі існують) в судовому порядку з віднесенням на рахунок АБОНЕНТА всіх витрат, що пов'язані з судовим процесом.
- 9.10. СТОРОНИ погодились, що призупинення надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг, Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням ПРОВАЙДЕРА АБОНЕНТОВІ про можливе розірвання ДОГОВОРУ.
- Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги.
- 9.11. ДОГОВІР вважається автоматично розірваним з моменту відкликання уповноваженими на те державними органами відповідних ліцензій ПРОВАЙДЕРА.
- 9.12. В разі розірвання ДОГОВОРУ ПРОВАЙДЕР має право демонтувати чи використовувати на свій розсуд елементи МЕРЕЖІ, що застосовувалися за межами Місця надання послуг.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 10.1.3 повним текстом цього ДОГОВОРУ АБОНЕНТ може ознайомитись на веб-сайті **www.arstv.od.ua**, де цей ДОГОВІР оприлюднений, а також у Пункті прийому абонентів.
- 10.2. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.
- 10.3. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як Персональні дані, буде внесена до комп'ютерної бази даних ПРОВАЙДЕРА. Підписавши Заяву замовлення АБОНЕНТ вважається таким, що повідомлений про свої права згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних ПРОВАЙДЕРА.
- 10.4. АБОНЕНТ у зв'язку з укладенням цього публічного договору надає свою згоду ПРОВАЙДЕРУ на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими ПРОВАЙДЕРУ в результаті надання Телекомунікаційних послуг на умовах публічного договору. Обробка включає, але не обмежується збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються ПРОВАЙДЕРОМ, будь-якою особою, пов'язаною з ПРОВАЙДЕРАМ відносинами контролю з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з ПРОВАЙДЕРОМ відносинами контролю).
- 10.5. Абонент погоджується, що ПРОВАЙДЕР не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з ПРОВАЙДЕРОМ відносинами контролю або у рамках договірних відносин, пов'язаних з врегулюванням заборгованості.
- 10.6. Абонент дає свою згоду та надає ПРОВАЙДЕРУ право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення АБОНЕНТА про факт передачі ПРОВАЙДЕРОМ третім особам для:
- обліку АБОНЕНТІВ, наданих їм послуг, а також розрахунків з АБОНЕНТАМИ;

- розсилання АБОНЕНТАМ рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, листів з анкетами, пропозицій, рекламних матеріалів, тощо;
- телефонного опитування АБОНЕНТІВ з метою з'ясування їх думки щодо якості надання Телекомунікаційних послуг;
- проведення Акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- ведення претензійно-позовної роботи з АБОНЕНТАМИ.

10.7. АБОНЕНТ надає згоду ПРОВАЙДЕРУ на відступлення ним права вимоги третім особам щодо заборгованості за надання АБОНЕНТОВІ Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг без письмового повідомлення АБОНЕНТА.

10.8. Додатки до цього ДОГОВОРУ, в тому числі Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телеканалів, послуги доступу до Інтернету, пакету послуг), є його невід'ємною частиною.

11. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «АРС»

Місцезнаходження: Україна, м. Одеса,

пр-т Ак. Глушка, буд. 13

Адреса для листування: 65113, м. Одеса,

код ЄДРПОУ 30258100

вул. Люстдорфська дорога, 162а

п/р 26009018338301 у ПАТ «АЛЬФА-БАНК» м. Київ

МФО 300346

Тел.(0482)349963, (048)7461051

e-mail: office@arstv.com.ua