

ТОВ "Інфобайт" (далі за текстом – Провайдер), що відповідно до рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 60 від 06.02.2018р., Закону України від 18.09.2019 № 102-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо скорочення переліку видів господарської діяльності, Рішення НКРЗІ від 17.12.2019 № 610 «Питання ведення реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій», що підлягають ліцензуванню» внесений до Реєстру Провайдерів, провайдерів телекомунікацій за № 2721 керуючись Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, які затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. №295, Законами України «Про телекомунікації», «Про телебачення і радіомовлення», «Про радіочастотний ресурс України», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг, ст. ст. 633, 641 і гл.63 Цивільного кодексу України пропонує до укладення Публічний договір на надання послуг доступу до мережі Інтернет на умовах публічної оферти.

Текст даного Публічного Договору постійно доступний Абонентам в мережі Інтернет на офіційному сайті infobyte.ua . та у місцях продажу послуг.

редакція від 30.12.2021 року

ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг

м. Сокиряни

1. Предмет договору. Загальні вимоги.

- 1.1. Провайдер зобов'язується надавати Абоненту телекомунікаційні послуги, що передбачені у відповідних замовленнях, а Абонент зобов'язується своєчасно їх оплачувати.
- 2.1. Перелік і обсяг замовлених телекомунікаційних послуг, а також організаційні та технічні умови їх надання зазначаються у замовленнях, що підписуються сторонами і є невід'ємною частиною цього договору.
- 3.1. Послуги надаються 24 години на добу, 7 днів на тиждень, за винятком перерв, що пов'язані із усуненням аварійних ситуацій чи планово-профілактичного технічного обслуговування.
- 4.1. У разі виконання Провайдером робіт щодо організації надання замовленої Абонентом послуги (підключення абонентського обладнання до телекомунікаційної мережі Провайдера, будівництво та/або ремонт кабельної каналізації, ремонт кабельного вводу в будинку, де знаходиться Абонент, переконфігурація обладнання Абонента тощо; надалі – інсталяційні роботи), останній зобов'язаний прийняти та оплатити виконані Провайдером роботи. Після закінчення виконання інсталяційних робіт Провайдер зобов'язаний надати Абоненту документ, що фіксує прийняття виконаних робіт, а Абонент протягом 2 робочих днів повинен перевірити якість виконаних робіт і у цей же строк надіслати один примірник підписаного документу Провайдеру або надіслати мотивовану відмову від його підписання. У разі прострочення Абонентом вказаного 2-денного строку інсталяційні роботи вважаються прийнятими ним без зауважень на третій день після дати отримання документу, що фіксує прийняття виконаних інсталяційних робіт. У разі, якщо такий документ з різних причин не буде підписано, проте Абонент здійснив оплату першого періодичного платежу за відповідну послугу, виконання інсталяційних робіт буде вважатися прийнятим сторонами.
- 5.1. Послуги починають надаватися з моменту прийняття Абонентом виконаних інсталяційних робіт та оплати таких робіт.
- 6.1. Усунення пошкоджень здійснюється протягом 1 доби із зафіксованого моменту подання абонентом відповідного повідомлення про пошкодження. У разі, якщо усунення пошкоджень не було здійснено протягом цього строку, абонентська плата за період ненадання послуг не нараховується, а кошти, сплачені авансовим платежем зараховуються до наступних періодів.

2. Права та обов'язки сторін.

2.1. Обов'язки Провайдера.

- 2.1.1. При наданні послуг телефонії забезпечити з'єднання на замовлення Абонента з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування.
- 2.1.2. Надавати безкоштовний доступ до служб екстреного виклику (пожежної служби, поліції, швидкої медичної допомоги, аварійної служби газу, служби допомоги та до власної інформаційно-довідкової служби).
- 2.1.3. Вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Абоненту послуг за кожним видом послуг окремо.
- 2.1.4. Надавати телекомунікаційні послуги з показниками, не гіршими ніж передбачено наказом Міністерства транспорту та зв'язку №91 від 22.02.2010р. «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку».
- 2.1.5. Забезпечити правильність застосування тарифів та своєчасно повідомляти Абонента про їх зміну.
- 2.1.6. Забезпечити персонал, що виконуватиме інсталяційні або інші роботи на території Абонента, посвідченнями з фотокартками, скріпленими печаткою Провайдера.
- 2.1.7. У 30-денний строк з моменту отримання письмового звернення повернути Абоненту кошти, що залишатимуться на його особовому рахунку після припинення договору.
- 2.1.8. Інші обов'язки, передбачені п.3.9 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

2.2. Права Провайдера.

- 2.2.1. Припинення у встановленому законодавством порядку надання послуг у разі, якщо протягом 10 днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату (крім випадків отримання послуг знеособлено (анонімно));
- 2.2.2. Скорочення переліку, тимчасове припинення або припинення надання послуг;
- 2.2.3. Припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства;
- 2.2.4. Не підключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;
- 2.2.5. На вимогу уповноважених на це органів влади або у випадку необхідності переконфігурації власної телекомунікаційної мережі змінювати телефонні номери, виділені Абоненту, з попереднім письмовим повідомленням Абонента не пізніше ніж за місяць.
- 2.2.6. Змінювати ідентифікатори доступу до телекомунікаційних послуг (телефонний номер, логін, пароль, інші мережеві реквізити), повідомивши дані нових ідентифікаторів Абонента не пізніше ніж за 30 днів до такої заміни.
- 2.2.7. У разі, якщо Провайдер не може виконати інсталяційні роботи внаслідок дій або бездіяльності Абонента (відсутність доступу у приміщення, не відповідність приміщення умовам надання послуг (вологість, пожежна небезпека тощо), ненадання Абонентом вихідних даних (конфігурації) і т.д.) Провайдер має право вимагати від Абонента сплати утраченої вигоди та відшкодування збитків, понесених Провайдером у зв'язку з неможливістю закінчення інсталяційних робіт.
- 2.2.8. Здійснити перерахунок абонентської плати за період, коли послуги не надавалися з вини Провайдера у строк до 5 робочих днів шляхом зарахування невикористаних коштів у наступні періоди;
- 2.2.9. Інші права відповідно до п. 3.8 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

2.3. Обов'язки Абонента.

- 2.3.1. Не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, якщо це може будь-яким чином вплинути на правильність тарифікації телекомунікаційних послуг чи функціонування обладнання Провайдера.

- 2.3.2 Не використовувати доступ до телекомунікаційної мережі Провайдера для здійснення порушень правил маршрутизації, розсилання СПАМу, несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційного обладнання Провайдера або інших осіб, вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки.
- 2.3.3 Не використовувати кінцеве обладнання, що не має виданого у встановленому порядку сертифіката відповідності.
- 2.3.4 Повідомляти (у тому числі письмово) тип кінцевого обладнання, що використовується Абонентом, у разі отримання запиту від Провайдера.
- 2.3.5 У разі, якщо технологія надання послуг передбачає встановлення на території Абонента комутаційного або іншого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови використання обладнання вказуються у замовленні або в умовах тарифу тієї послуги, яку Абонент отримуватиме за допомогою такого обладнання.
- 2.3.6 Інші обов'язки, передбачені п. 3.9 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

2.4 Права Абонента.

- 2.4.1 Своєчасно отримувати від Провайдера замовлені телекомунікаційні послуги відповідно до умов договору.
- 2.4.2 Безоплатно отримувати від Провайдера рахунки на оплату телекомунікаційних послуг (якщо порядок розрахунків передбачає їх виставлення).
- 2.4.3 Збереження телефонного номера на термін, зазначений у письмовій заяві на тимчасове припинення або скорочення обсягу надання телекомунікаційних послуг.
- 2.4.4 Вимагати коригування абонентської плати та інших обов'язкових періодичних платежів за увесь час пошкодження (аварії) телекомунікаційної мережі Провайдера, що призвело до припинення надання телекомунікаційних послуг, у разі порушення Провайдером контрольних термінів усунення пошкодження (аварії), що виникли не з вини Абонента;
- 2.4.5 Встановлювати сертифіковане обладнання обліку обсягу наданих послуг.
- 2.4.6 Вимагати повернення невикористаної частини коштів, сплаченої авансом Провайдеру у випадку припинення договору;
- 2.4.7 Вимагати від Провайдера безоплатного вилучення відомостей про нього з електронних публічних баз даних, що формуються Провайдером.
- 2.4.8 Інші права відповідно до п. 3.5 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

3. Порядок скорочення та припинення надання телекомунікаційних послуг.

3.1. Обсяг надання телекомунікаційних послуг може бути скорочено Провайдером у разі:

- 3.1.1. Отримання заяви від Абонента. При цьому, строк та обсяг скорочення телекомунікаційних послуг встановлюється відповідно до заяви Абонента та технічної можливості Провайдера. Скорочення обсягу послуг за тарифом, який передбачає періодичний фіксований платіж, здійснюється лише за згоди Провайдера;
- 3.1.2. При наданні послуг фіксованого телефонного зв'язку - у разі несплати отриманих послуг в установлений строк абоненту надсилається письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, Провайдер має право скоротити перелік послуг, що надаються, зокрема, може бути: встановлено рівень кредитування (у тому числі рівний 0), скорочено обсяг надання телекомунікаційних послуг (встановлення заборони здійснювати вихідні дзвінки, обмеження доступу до ресурсів інтернет, швидкості доступу тощо). Після скорочення обсягу надання телекомунікаційних послуг Провайдер може надіслати Абоненту письмове повідомлення, яким повідомити Абонента про існуючу заборгованість, кінцевий термін оплати та попередити Абонента про можливе остаточне.
- 3.1.3. Припинення надання телекомунікаційних послуг у разі не здійснення оплати протягом 30-ти днів після визначеного у повідомленні строку. При сплаті Абонентом заборгованості, надання телекомунікаційних послуг відновлюється протягом двох робочих днів у попередньому обсязі, а рівень кредитування відновлюється з урахуванням кількості раніше прострочених оплат Абонентом;
- 3.1.4. При наданні інших телекомунікаційних послуг - у разі простроченні Абонентом оплати більше ніж на 10 днів (за умови використання післяоплатного способу розрахунків). При цьому, за рішенням Провайдера до Абонента може бути вжито наступних заходів щодо обмеження надання послуг: встановлено рівень кредитування (у тому числі рівний 0), скорочено обсяг надання телекомунікаційних послуг (встановлення заборони здійснювати вихідні дзвінки, обмеження доступу до ресурсів інтернет, швидкості доступу тощо). Після скорочення обсягу надання телекомунікаційних послуг Провайдер може надіслати Абоненту письмове повідомлення, яким повідомити Абонента про існуючу заборгованість та попередити Абонента про можливе остаточне припинення надання телекомунікаційних послуг у разі не здійснення оплати протягом визначеного у повідомленні строку. При сплаті Абонентом заборгованості, надання телекомунікаційних послуг відновлюється протягом двох робочих днів у попередньому обсязі, а рівень кредитування відновлюється з урахуванням кількості раніше прострочених оплат Абонентом;
- 3.1.5. У разі закінчення коштів на особовому рахунку Абонента (за умови використання авансового способу розрахунків без виставлення рахунків). При цьому, при поповненні Абонентом особового рахунку, надання телекомунікаційних послуг відновлюється.
- 3.1.6. Інші випадки, відповідно до п. 5.4 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

3.2. Надання телекомунікаційних послуг може бути припинено Провайдером у разі:

- 3.2.1. Отримання заяви від Абонента;
- 3.2.2. Припинення дії ліцензії, на підставі якої Провайдер надає відповідні телекомунікаційні послуги;
- 3.2.3. Не погашення Абонентом заборгованості у 30-ти денний строк після кінцевого строку, що вказаний у повідомленні Провайдера про заборгованість;
- 3.2.4. Виявлення Провайдером факту використання Абонентом несертифікованого кінцевого обладнання або зловживань, що здійснюються Абонентом (порушення правил маршрутизації, розсилання СПАМу, несанкціоноване втручання у роботу телекомунікаційного обладнання Провайдера або інших осіб).
- 3.2.5. Інші випадки, відповідно до п. 5.5 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

4. Порядок розрахунків.

- 4.1. Розрахунковий період — 1 місяць. Спосіб розрахунків авансовий.
- 4.2. У разі, якщо замовлення передбачає надання телекомунікаційних послуг в кредит (післяоплату) оплата наданих послуг здійснюється Абонентом у десятиденний строк після отримання рахунку, але не пізніше 20 числа місяця, наступного за розрахунковим. У разі неотримання рахунку до 15 числа місяця наступного за розрахунковим, Абонент повинен звернутися до Провайдера для отримання рахунку та здійснити оплату до граничного строку, зазначеного у цьому договорі.
- 4.3. У разі, якщо замовлення передбачає надання телекомунікаційних послуг за попередньою оплатою, оплата здійснюється Абонентом у десятиденний строк після отримання рахунку, але не пізніше 20 числа поточного місяця. У разі неотримання рахунку до 15 числа поточного місяця, Абонент повинен звернутися до Провайдера для отримання рахунку та здійснити оплату до граничного строку, зазначеного у цьому договорі.
- 4.4. У разі, якщо замовлення передбачає надання телекомунікаційних послуг за попередньою оплатою без виставлення рахунку, оплата здійснюється Абонентом за допомогою ідентифікаторів, наданих йому Провайдером.
- 4.5. Оплата телекомунікаційних послуг здійснюється на підставі виставленого рахунку, якщо у замовленні не встановлено інше.
- 4.6. Спосіб доставки рахунку – без надсилання. У разі, якщо місцем доставки рахунку буде обрано e-mail адреса, Абонент попереджається про те, що зважаючи на те, що передача інформації буде здійснюватися через мережу Internet, Провайдер не може гарантувати конфіденційність інформації, що передається.

- 4.7. При зміні чи запровадженні нових граничних тарифів на телекомунікаційні послуги відповідним державним органом, Провайдер здійснює перерахунок вартості послуг, що надаються Абоненту, з дня запровадження тарифів (незалежно від дати повідомлення Абонента).
- 4.8. Встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення ним документів, що засвідчують право на пільги.
- 4.9. При виявленні обставин, які можуть свідчити про недостатню платоспроможність Абонента (порушення процедури банкрутства, наявність суттєвої заборгованості перед бюджетом та (або) контрагентами тощо) або при встановленні недостовірності наданої Абонентом інформації при укладенні договору, Провайдер може в односторонньому порядку змінити спосіб розрахунку (з післяоплати на авансовий). При цьому, Провайдер зобов'язаний надіслати Абоненту письмове повідомлення про подальше обслуговування за авансовим способом розрахунків.

5. Порядок надіслання повідомлень.

- 5.1. Про зміну тарифів Абонент повідомляється шляхом розміщення на інтернет-сайті Провайдера infobyte.ua відповідного повідомлення та/або телефоном. Додатково повідомлення може здійснюватися шляхом публікації оголошення у рекламних розділах газет чи поштою. Інформування споживача про зміну тарифів, що встановлюються органами державної влади не здійснюється.
- 5.2. Інформування Абонента про припинення Провайдером діяльності у сфері телекомунікацій або про умови надання послуг у разі виникнення надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного чи воєнного стану здійснюється телефоном.
- 5.3. У разі зміни реквізитів вказаних у даному договорі сторона, у якої вони змінилися, повинна повідомити іншу сторону не пізніше ніж у 10-денний строк. Абонент попереджається про те, що неповідомлення ним Провайдера про зміну свого місця знаходження може призвести до неможливості надіслання письмових повідомлень Провайдером; при цьому, Провайдер не нестиме відповідальності за неповідомлення Абонента про обставини, що матимуть суттєве значення.

6. Строк дії договору та порядок припинення його дії.

- 6.1. Договір вступає в силу з моменту, коли Абонент розпочав користуватися послугами, та діє безстроково. В частині надання послуг з доступу до сервісів Omega.TV, Договір вступає в силу з моменту налаштування обладнання (медіаплеєр, тощо) представником Провайдера та здійснення реєстрації в системі розрахунків Провайдера і діє згідно правил надання послуг відповідним сервісом.
- 6.2. Кожна зі сторін має право розірвати договір або припинити дію окремого замовлення, письмово повідомивши про це іншу сторону не менше ніж за 30 днів до планованої дати розірвання. Абонент може розірвати договір або припинити окреме замовлення раніше лише у разі відсутності заборгованості за спожиті телекомунікаційні послуги. Провайдер може припинити договір раніше у випадку припинення надання усіх послуг за договором у порядку передбаченому законодавством або договором.
- 6.3. У разі, якщо Абонент не згодний зі зміненими Провайдером тарифами на телекомунікаційні послуги, він може припинити дію договору або окремого замовлення, письмово повідомивши Провайдера про дату припинення, яка повинна бути не ранішою за дату зміни тарифу, з яким незгодний Абонент. Вказане у даному пункті право Абонент може реалізувати до моменту здійснення першої оплати телекомунікаційних послуг за зміненим тарифом.
- 6.4. У разі припинення дії ліцензії, на підставі якої Провайдер надає телекомунікаційні послуги, він має право розірвати договір або припинити дію замовлень, за якими надаються телекомунікаційні послуги на підставі припиненої ліцензії з попередженням Абонента не пізніше ніж за 3 місяці.

7. Відповідальність сторін та порядок розгляду спорів.

- 7.1. Скарги та заяви Абонент може надсилати за адресою, вказаною у реквізитах договору. Провайдер зобов'язаний надати Абоненту відповідь у терміни, передбачені п. 3.7 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.
- 7.2. Спори, що можуть виникнути між сторонами у процесі виконання, зміни чи розірвання договору підлягають розгляду судами відповідно до законодавства України.
- 7.3. У разі втрати, пошкодження або неповернення Абонентом у 10-денний строк з моменту припинення дії договору отриманого від Провайдера обладнання, Абонент зобов'язаний відшкодувати Провайдеру вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання
- 7.4. Інші випадки, відповідно до п. 4.0 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

8. Інші умови.

- 8.1. Інші права та обов'язки сторін вказані у законі України «Про телекомунікації» та у «Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг» у Правилах надання послуг доступу до мережі Інтернет за допомогою мережі INFOBYTE, що є невід'ємною частиною даного Договору в частині, що стосується виду наданих послуг. Підписуючи даний договір Абонент підтверджує, що ознайомлений з положеннями вищезазначених нормативних актів.

У випадку виникнення протиріч між нормами замовлення та договору, переважну силу матимуть норми замовлення.

9. Реквізити та підписи сторін.

Провайдер:

ТзОВ „Інфобайт”
60200, Чернівецька обл.,
Дністровський р-н, м.Сокиряни,
вул. Центральна 86
тел. (098) 600-1000
за ЄДРПОУ 38118325 МФО 356282
Р/р UA56 3562820000026005060795312
ЧФ „Приватбанк”
Директор Галига Олег Романович
e-mail: office@infobyte.com.ua

ЗРАЗОК ЗАМОВЛЕННЯІнтернет
Замовлення абонента

м. _____

“ ” _____ 20__р.

Перелік замовлених послуг:

№	Номер/кінцевий ідентифікатор	Адреса включення	Тарифний пакет (Mbit/s)	Форма оплатила (аванс/після-оплата)	Вартість підключення, грн. з ПДВ *	Абонентська плата, грн. в місяць, грн. з ПДВ **	Об'єм включеного трафіку (Gb/необмежений)
1		м. вул.					
Вартість, всього							

Абонент надає/не надає свою згоду на опублікування у призначених до оприлюднення телефонних довідниках інформації
непотрібне викреслити
про своє прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб – найменування), адресу та номер телефону.

ПРОВАЙДЕР:

_____/_____/_____
м. п.

АБОНЕНТ:

_____/_____/_____