

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

## про надання послуг доступу до Інтернет мережі

м. Васильків 20 листопада 2011 р.

**ТОВ «Кристал Телеком»**, іменованій надалі «Виконавець», керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, пропонує Інтернет послуги необмеженому колу осіб (надалі Абонентам), на умовах дійсного Публічного договору (далі Договір) про наступне:

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У цих правилах терміни вживаються у такому значенні:

Абонент – особа, що уклала з Виконавцем договір про надання Послуги.

Договір – Публічний договір про надання послуги доступу до мережі Інтернет (Локальна мережа «Кристал»), який укладається між Абонентом та Виконавцем.

Додаткові послуги – послуги Виконавця або Контент-провайдерів, які не входять у відповідний Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Інтернет-сайт – інтернет-ресурс Виконавця з доменною адресою: <http://www.crystal.in.ua>

Контент-провайдер – суб'єкт господарювання, який на підставі договору з Виконавцем надає Додаткові послуги Абонентам в Мережі Виконавця, оплату за які Абонент може здійснити зі свого особового рахунку.

Мережа Виконавця – сукупність майна і споруд зв'язку Виконавця, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

Виконавець – Суб'єкт господарювання, яке володіє власною Мережею та/або використовує мережі третіх осіб, відповідно до отриманих у встановленому порядку дозволів, ліцензій.

Виконавець включений до реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ за № 365 від 05.08.2010 р. контактні дані, телефони та e-mail вказані на Інтернет-сайті.

Послуги – послуги доступу до мережі Інтернет, які надаються Виконавцем Абонентам у відповідності до діючих Тарифних планів. Обсяги передачі інформації та максимальна швидкість доступу вказані у Тарифних планах (офіційно розміщені на Інтернет-сайті).

Правила – встановлені Виконавцем, та розміщені на Інтернет-сайті правила надання послуги Інтернет.

Особистий кабінет/Особиста сторінка/Сторінка користувача/Web-статистика – електронний інтерфейс керування Послугою, доступ до якого Абонент здійснює за допомогою ідентифікаторів доступу(логін та пароль).

Тарифний план – затверджена Виконавцем система ставок у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання Послуг Виконавця.

Підтверджуючі дії – дії, що свідчать про згоду дотримуватися Правил та положень, викладених на Інтернет-сайті та в цьому Договорі. Такими діями можуть вважатися: підписання Абонентом реєстраційної карти (пам'ятки користувача), початок фактичного використання Послуг, Поповнення особистого рахунку чи інші дії встановлені законом.

1.2. Договір розроблений у відповідності до діючого законодавства України, зокрема закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 9.08.2005 р. та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ від 26.03.2009 р.

1.3. Договір регулює відносини з приводу надання Виконавцем Абонентам послуг доступу до мережі Інтернет.

1.4. Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на Інтернет-сайті. Для Абонента Договір є обов'язковим лише з моменту фактичного прийняття наданих послуг. Публічний договір для Абонентів є публічною пропозицією укласти Договір на умовах, викладених в ньому.

1.5. Послуга надається Абоненту на підставі Договору, який укладається між Абонентом та Виконавцем шляхом вчинення сторонами Підтверджуючих дій.

1.6. Договір вважається укладеним у момент вчинення Підтверджуючих дій.

1.7. Абонент вважається ознайомленим з Договором та Правилами в момент укладання договору.

1.8. Договір та Правила є публічними і безстроковими та діють до їх припинення будь-якою зі сторін у порядку, встановленому Договором. Умови Договору викладені у тексті договору, Правилах та в умовах Тарифних планів для Абонентів, які також повинні бути офіційно оприлюднені на Інтернет-сайті.

1.9. Умови Договору визначаються Виконавцем самостійно у відповідності та на виконання діючого законодавства. Договір може бути змінений Виконавцем з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Інтернет-сайті або у інших засобах масової інформації. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент зобов'язаний розірвати Договір

у тижневий термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміну Правил. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

1.10. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цьому Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні норми законодавства України.

## 2. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ПОСЛУГИ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

2.1. При бажанні споживача підключити Послугу, він повинен звернутися будь-яким доступним способом до Виконавця з заявою про підключення, повідомивши адресу, за якою споживач бажає підключити Послугу та Тарифний план, за яким споживач бажає отримувати послуги. У семиденний строк розглянувши заяву, Виконавець зв'язується зі споживачем і у разі наявності технічної можливості надати Послугу узгоджує час та дату підключення Послуги. Після узгодження дати та часу підключення Виконавець повідомляє споживачу ідентифікатори доступу (логін та пароль).

2.2. Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення споживачем авансу до моменту підключення Послуги. У такому випадку підключення Послуги відбувається лише після сплати споживачем представнику Виконавця авансу за підключення.

2.3. Підключення здійснюється шляхом проведення від точки підключення Виконавця до кінцевого обладнання Абонента абонентської лінії (кабеля типу «вита пара» кат.5 або 5e). Споживач прокладає кабель власноруч, або залучає до цього третіх осіб, для цього може використовувати як власний кабель, так і кабель Виконавця.

2.4. Погодження Споживача з умовами договору автоматично зараховується як надання згоди на встановлення Виконавцем обладнання та прокладення кабелів, в межах будівлі та технічних приміщеннях, що належать або використовуються Споживачем.

2.5. Після укладення цього Договору всі договори про надання послуг доступу до глобальної мережі «Інтернет» («INTERNET») та Інтернет-серверу, попередні переговори, переписки укладенні між сторонами вважаються розірваними та втрачають юридичну чинність.

2.6. Після підписання реєстраційної картки, споживач використовуючи раніше отримані від Виконавця ідентифікатори доступу, за допомогою «Сторінки користувача» перевіряє власні дані, а також може замовити собі бажаний тарифний план.

## 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент зобов'язаний

- 3.1.1. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення кабелів та здійснення робіт з підключення у визначених у договорі дату та час.
- 3.1.2. Своєчасно сплачувати плату за Послуги згідно з встановленим у Договорі порядком розрахунків. У разі, якщо Тарифний план передбачає плату за підключення, така плата повинна бути сплачена до здійснення підключення.
- 3.1.3. Повідомляти Виконавця про відсутність Послуг, припустимо, внаслідок пошкодження Мережі Виконавця або збою обладнання Виконавця.
- 3.1.4. Не виконувати модернізацію і/чи програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію Послуг у мережі Виконавця чи на функціонування мережевого обладнання Виконавця.
- 3.1.5. У разі, якщо технологія доступу до мережі інтернет передбачає встановлення на території Абонента модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти, або придбати таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного тарифного плану.
- 3.1.6. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені Договором.
- 3.1.7. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну або майнову відповідальність.
- 3.1.8. Не використовувати Послугу для перепродажу, або надання у інший спосіб, доступу до мережі Інтернет іншим споживачам та третім особам.
- 3.2. Абонент має право:
- 3.2.1. Замовляти у Виконавця або Контент-провайдерів будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний у описі Додаткових послуг на сайті Виконавця.
- 3.2.2. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Виконавцем. Перехід на обслуговування за іншим Тарифним планом Абонент може здійснити за допомогою функцій «Сторінки користувача».
- 3.2.3. Отримувати від Виконавця інформацію про спожиті Послуги за допомогою «Сторінки користувача».
- 3.2.4. Письмово повідомляти Виконавця про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

3.2.5. Відмовитися від подальшого користування Послугами Виконавця та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором.

3.2.6. Вимагати безкоштовної заміни (або ремонту) Виконавцем модему та/або іншого телекомунікаційного обладнання отриманого у користування від Виконавця у разі, якщо буде встановлено, що воно вийшло з ладу з вини Виконавця.

3.2.7. Тимчасово призупинити отримання Послуг за допомогою «Сторінки користувача». у відповідності до умов та порядку надання такої Додаткової послуги.

## 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

4.1. Виконавець зобов'язаний:

4.1.1. Усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом п'яти днів з моменту повідомлення Абонентом про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення). Усунення несправностей здійснюється за умови, що у Абонента, який повідомив Виконавця про несправність, на момент повідомлення були кошти на своєму особовому рахунку.

4.1.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану чи про введення нового Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті або на «Сторінці користувача», або іншими шляхами не пізніше, ніж за 7 днів до дня здійснення вищевказаних змін.

4.1.3. На вимогу Абонента надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Виконавцем), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг, тощо.

4.1.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Виконавця та/або пошкодження Мережі Виконавця.

4.1.5. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

4.2. Виконавець має право:

4.2.1. Вносити зміни у Договір, шляхом публікації змін на Інтернет-сайті і розміщення там же відповідного повідомлення про здійснену зміну Договору.

4.2.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

4.2.3. Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених Договором. У разі, якщо Виконавець не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити отримані Послуги. Припинення або обмеження надання послуг може бути здійснене Виконавцем без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

4.2.4. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента.

4.2.5. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Виконавцем, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою.

## 5. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У МЕРЕЖІ ВИКОНАВЦЯ

5.1. У Мережі Виконавця Абонентам можуть надаватися різноманітні Додаткові послуги як самим Виконавцем, так і його партнерами (Контент-провайдерами).

5.2. Замовленням будь-якої Додаткової послуги вважається фактичне здійснення Абонентом дії, що свідчить про згоду на отримання Додаткової послуги.

5.3. У разі, якщо замовлення Додаткової послуги, яка передбачає певні періодичні платежі відбулося Абонентом випадково, останній повинен до моменту закінчення розрахункового періоду, що передбачений цією Додатковою послугою, звернутися до Виконавця із заявою про відмову від подальшого користування випадково замовленої Додаткової послуги.

5.4. За Додаткові послуги, надані Контент-провайдерами, Виконавець відповідальності не несе. У випадку виникнення у Абонента претензій до Додаткових послуг, що надаються Контент-провайдерами, такий Абонент повинен звернутися безпосередньо до вказаного Виконавцем Контент-провайдера. Для цього Виконавець повинен надати Абоненту можливість отримати інформацію про найменування та місцезнаходження Контент-провайдера, а також про засоби зв'язку з ним.

5.5. Додаткові послуги оплачуються Абонентом у порядку, передбаченому цим Договором, для Послуг Виконавця, якщо інший порядок не встановлений в інформації до відповідної Додаткової послуги.

5.6. Інформація про Додаткові послуги Виконавця міститься на Інтернет-сайті Виконавця. Інформація про Додаткові послуги Контент-провайдерів містяться на інтернет-ресурсах Контент-провайдерів.

## 6. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ

6.1. Виконавець тимчасово на строк до шести місяців обмежує або припиняє надання послуг Абоненту у кожному з наступних випадків:

6.1.1. При повному використанні Абонентом авансу на своєму особовому рахунку;

6.1.2. При непоповненні рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах.

6.2. Після відповідного поповнення Абонентом свого особового абонентського рахунку Виконавець відновлює надання послуг у повному обсязі.

6.3. При користуванні Послугами та Додатковими послугами забороняється:

6.3.1. Обмежувати іншим Абонентам доступ до Мережі Виконавця або перешкоджати іншим Абонентам користуватися Послугами.

6.3.2. Розсилати спам.

6.3.3. Проводити самовільне (несанкціоноване) проникнення в будь-які програми, бази даних та інші складові програмні елементи Мережі Виконавця та/або програм чи інтернет-ресурсів будь-яких інших осіб.

6.3.4. Здійснювати будь-які дії, які тягнуть за собою порушення роботи обладнання, програмного забезпечення чи інтернет-ресурсів Виконавця або будь-яких інших осіб, маючи на увазі дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну або адміністративну відповідальність.

6.3.5. Використовувати Послугу для здійснення дій, що посягають на ділову репутацію честь та гідність громадян, або на ділову репутацію організацій, за умови, що такі дії викликають скарги.

6.3.6. Порушувати правила використання будь-яких ресурсів мережі Інтернет, встановлених власниками цих ресурсів. Якщо Абонент не згоден з правилами використання будь-якого ресурсу, він повинен негайно відмовитися від його використання.

## 7. ТАРИФНА ПОЛІТИКА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Тарифи на всі види Послуг (окрім тих, які надаються Контент-провайдерами) встановлюються Виконавцем самостійно.

7.2. Виконавець має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, ціни, коло Абонентів, для яких доступні такі Тарифні плани, територію дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

7.3. Тарифні плани можуть бути строковими та безстроковими. Строковим Тарифним планом є такий, у якому Виконавець прямо вказав його термін дії. Усі інші є безстроковими.

7.4. Тарифні плани та тарифи на будь-які Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Виконавцем за умови здійснення повідомлення Абонентів не менше, ніж за сім днів до дати такої зміни або скасування.

7.5. Абоненти здійснюють оплату Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем та іншими вказаними Виконавцем способами.

7.6. Виконавець має право встановлювати розмір одиниці тарифікації своїх послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації вказується у кожному конкретному Тарифному плані.

7.7. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший. У такому разі, тарифи на зміну Тарифного плану вказуються в умовах Тарифного плану, на який здійснюється зміна (перехід).

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. За неналежне виконання або невиконання умов Правил та/або Договору сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та Правил.

8.2. Абонент самостійно відповідає за правильність і своєчасність здійснених ним платежів. Суми, помилково зараховані Абонентом на інші рахунки, Виконавцем не компенсуються.

8.3. Сторони не несуть відповідальності за непрямі збитки та втрачену вигоду.

8.4. У разі втрати, пошкодження або неповернення Абонентом у 10-денний строк з моменту припинення дії договору отриманого від Виконавця комутаційного обладнання, Абонент зобов'язаний відшкодувати Виконавцю вартість втраченого, пошкодженого або простроченого до повернення телекомунікаційного обладнання.

8.5. Абонент несе відповідальність за утримання у справному стані власної абонентської лінії.

## 9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

9.1. Уся інформація, яка надається та отримується сторонами в ході укладення та виконання даного договору (логін, пароль, адреса проживання, телефон, тарифний план, кількість наданих послуг, відвідувані сторінки, скачані дані, тощо), є конфіденційною.

9.2. Протягом строку дії Договору, а також після його припинення Сторони не повинні надавати третім особам або розголошувати іншим способом конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору.

9.3. За розголошення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством, а також зобов'язується відшкодувати завдані цим розголошенням збитки.

## 10. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1 Договір може бути розірвано будь-якою зі сторін в односторонньому порядку.

10.2 У випадку розірвання договору з ініціативи Абонента, він повинен повідомити про це Виконавця в письмовому виді. В листі Абонент повинен вказати причину та бажану дату припинення надання послуг.

10.3 У випадку розірвання договору з ініціативи Абонента, він повинен повідомити про це Виконавця в письмовому виді. В листі Абонент повинен вказати причину та бажану дату припинення надання послуг.

10.4 У випадку розірвання договору з ініціативи Виконавця, він може повідомити про це Абонента за допомогою «Сторінки користувача», Інтернет сайту або контактного телефону.

## 11. ІНШІ УМОВИ

11.1 У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Виконавця з усною заявою, зателефонувавши у інформаційно-консультаційний центр Виконавця або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу.

11.2. Спори між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

11.3. При підключенні Послуг або відновленні їх надання персонал Виконавця не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

11.4. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Виконавця, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на «Сторінці користувача» або на Інтернет сайті не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

11.5. У разі зміни прізвища Абонента він зобов'язаний повідомити про це протягом 20 днів з моменту зміни прізвища.

11.6. Сторони зобов'язуються при укладенні, виконанні та після припинення цього Договору дотримуватися вимог законодавчих та інших нормативно-правових актів України у сфері захисту персональних даних, в т.ч. щодо їх отримання, обробки, зберігання, якщо інше не врегульоване письмовою домовленістю Сторін.

11.7. Сторони усвідомлюють, що в рамках виконання зобов'язань за цим Договором вони можуть обмінюватись документами або іншими даними, які містять відомості, що належать до персональних даних фізичних осіб (підписанти, відповідальні/контактні особи тощо). При цьому уповноважені представники Сторін (підписанти), укладаючи цей Договір, по відношенню до персональних даних зобов'язуються:

11.7.1. гарантувати отримання згоди на обробку вказаних даних від суб'єктів персональних даних – винятково відповідно до мети, визначеної предметом та зобов'язаннями Сторін за цим Договором;

11.7.2. гарантувати повідомлення суб'єктів персональних даних про їх включення до відповідних баз та повідомлення таких осіб про їхні права, визначені законодавством;

11.7.3. надавати свою згоду, шляхом підписання цього Договору, на обробку власних персональних даних та вважатися повідомленим про включення його персональних даних до відповідної бази даних іншої Сторони та повідомленим про права, визначені законодавством.

11.8. Будь-які персональні дані, що передаються чи можуть передаватись за цим Договором, становитимуть конфіденційну інформацію, що не підлягає розголошенню/передачі у будь-якому вигляді, окрім випадків, прямо передбачених законодавством України. Про всі випадки розголошення/передачі персональних даних за цим Договором Сторони негайно інформують одна одну у письмовому вигляді.

## 12. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

<http://www.crystal.in.ua>

ТЕЛЕФОН: 8(044) 3-605-506

### ДОГОВІР

на надання послуг IPTV на умовах публічної оферти

м. Васильків

«01» червня 2012 р.

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Українська телекомунікаційна група» (далі за текстом – Контент-провайдер), в особі директора Заєнчовської Н.В., яка діє на підставі Статуту, відповідно до рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 20.10.2011 р. № 578 внесене до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, які затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295, ст. ст. 633, 641 і гл.63 Цивільного кодексу України та Фізична особа (Абонент), яка у відповідності до п. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України, у випадку

прийняття викладених нижче істотних умов, що здійснює таким чином акцепт цієї оферти, стає Замовником, уклали даний Договір (далі – Договір) про наступне:

У Договорі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

Публічна оферта – пропозиція Контент-провайдера, адресована Абонентам у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про використання послуг IPTV, на умовах, що містяться в публічній оферті.

Договір – правочин про надання послуг IPTV, укладений між Контент-провайдером і замовником на умовах Публічної оферти в момент акцепту Замовником її умов (далі – Договір).

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

Абонент – будь-яка фізична особа, яка є абонентом ТОВ «Кристал Телеком» або ТОВ «Українська телекомунікаційна група», проживає на території дії Ліцензії Провайдера програмної послуги Контент-провайдера, та має намір користуватися послугами IPTV на умовах вказаних у договорі.

Оператор – суб'єкт господарювання, який надає можливість контент-провайдеру використовувати власну мережу для надання телекомунікаційних послуг Абонентам. Оператор включений до реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ за № 2325, рішенням № 578 від 05.08.2010р.

Послуги – телекомунікаційні послуги з перегляду пакету телевізійних каналів у форматі IPTV, які надаються відповідно до ліцензії Провайдера програмної послуги № 1068 від 10 травня 2012 року.

Робоче місце – персональний комп'ютер, або STB (Set to Box / телевізійна приставка), на яких встановлено програмне забезпечення для перегляду телеканалів у форматі IPTV.

Безпосереднє з'єднання (БЗ) – фізична лінія зв'язку від обладнання Оператора до обладнання Замовника (потрібна для організації цифрового каналу зв'язку).

Абонентська ділянка БЗ – частина траси проходження БЗ, яка прокладена по приміщенню Замовника.

Цифровий канал (ЦК) – БЗ, на кінцях якого встановлене мережеве обладнання призначене для передачі даних з використанням IP протоколу.

IPTV – комплекс послуг по перегляду телеканалів у цифровій якості, в основу якого покладене використання комп'ютерної мережі Оператора.

Особистий рахунок – форма обліку індивідуальних для кожного Замовника відомостей, що відображає надходження платежів Замовника і витрачання цих коштів на оплату Послуг за Договором.

Прейскурант/Тарифи – перелік послуг IPTV, що надаються (виконуються) Контент-провайдером та їх вартість. Прейскурант розташований на веб-сайті за адресою: <http://crystal.in.ua/tarif.html> та є невід'ємною частиною Договору.

MAC-адреса – унікальний ідентифікатор мережевого інтерфейса Ethernet; призначається виробником мережевого інтерфейса під час виробництва.

Кінцевий користувач – Замовник, фізична особа що використовує Послуги виключно для власних потреб і тільки в межах помешкання, які є його власністю, або якими він користується на законних підставах, без права передачі цих Послуг третім особам без відома та письмової згоди на це Контент-провайдера.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована (категорії персональних даних, які обробляються: адреса підключення до Послуги, IP-адреса, телефонний номер та інші дані, що дозволяють ідентифікувати особу).

Обробка персональних даних – будь-яка дія або сукупність дій, здійснених повністю або частково в інформаційній (автоматизованій) системі та/або в картотеках персональних даних, які пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням відомостей про фізичну особу.

## 1. Предмет Договору

1.1. Контент-провайдер надає, а Замовник оплачує і приймає в порядку та на умовах, визначених Договором, Послуги з використанням БЗ.

1.2. Послуги надаються тільки фізичним особам, абонентам ТОВ «Кристал Телеком» та ТОВ «Українська телекомунікаційна група», відповідно до тарифних планів та умов, які опубліковані в Інтернеті на веб-сайті за адресою: <http://crystal.in.ua>

1.3. Замовник здійснює оплату за Послуги у відповідності до вибраного тарифного плану.

## 2. Порядок укладення Договору

2.1. Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Замовника та Контент-провайдера. Перед початком отримання Послуг Замовник зобов'язаний ознайомитися з умовами Договору. Якщо Замовник не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами.

2.2. Договір вважається укладеним з моменту, коли Замовник почне користуватися послугами.

## 3. Обов'язки Сторін

3.1. Контент-провайдер зобов'язаний:

3.1.1. надавати Послуги згідно з умовами Договору;

3.1.2. усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом однієї доби з моменту письмового звернення Замовника про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення);

3.1.3. повідомляти Замовника у п'ятиденний термін про зміну адреси, фактичного

місцезнаходження, номерів телефонів, телефаксів та про всі інші зміни стосовно Контент-провайдера, які здатні вплинути на реалізацію Договору та виконання Сторонами зобов'язань за ним.

3.2. Замовник зобов'язаний:

3.2.1. оплачувати та приймати Послуги, що надаються Контент-провайдером, своєчасно та в повному обсязі згідно з умовами, передбаченими Договором. Якщо до десятого числа кожного місяця Контент-провайдер не отримує від Замовника письмових зауважень щодо Послуг, що надавались у попередньому місяці, то Послуги за вказаний період вважаються наданими Контент-провайдером належним чином та прийнятими Замовником без зауважень;

3.2.2. надавати Контент-провайдеру повну, правдиву та точну інформацію про себе та в разі виникнення змін в місячний термін інформувати Контент-провайдера про зміну номерів телефонів, факсів та про всі інші зміни, що мають суттєве значення для виконання умов Договору;

3.2.3. читати оголошення Контент-провайдера на веб-сайті <http://crystal.in.ua>;

3.2.4. використовувати Послуги за Договором як кінцевий користувач з дотриманням вимог чинного законодавства України і Правил користування мережею, затверджених Оператором та Контент-провайдером, і не передавати третім особам своїх прав та обов'язків за Договором без письмового погодження з Оператором;

3.2.5. виконувати вказівки фахівців Контент-провайдера, необхідні для правильного (коректного) користування Послугами за Договором. Забезпечити зі свого боку працездатність та технічно грамотне використання комп'ютерного та іншого обладнання, програмного забезпечення, та здійснити інші дії, що є необхідними для отримання Послуг за Договором;

3.2.6. не підключати без дозволу Контент-провайдера додаткові пристрої, які можуть впливати на роботу обладнання Контент-провайдера та Оператора, до цифрового каналу;

3.2.7. приймати всі необхідні міри, спрямовані на забезпечення цілісності й схоронності абонентської ділянки БЗ, а у випадку її пошкодження – провести ремонт за власний рахунок виключно за допомогою представників Оператора;

## 4. Права Сторін

4.1. Замовник має право:

4.1.1. отримувати Послуги згідно з умовами Договору;

4.1.2. отримувати усну консультаційну допомогу, з питань, пов'язаних з виконанням Послуг за Договором, користуючись послугами служби технічної підтримки.

4.2. Контент-провайдер має право:

4.2.1. негайно призупинити надання Послуг Замовнику у випадку невиконання останнім п.п. 3.2.1., 3.2.5., 3.2.7 – 3.2.9. Договору. Контент-провайдер не несе відповідальності за будь-які наслідки, які можуть виникнути в результаті такого призупинення;

4.2.2. відмовити Замовнику в наданні нових Послуг при існуванні у останнього заборгованості

за попередніми зобов'язаннями перед Контент-провайдером та при виявленні факту перепродажу Послуг;

4.2.3. ініціювати розірвання Договору з відшкодуванням усіх завданих Контент-провайдеру збитків у випадку, коли Замовником при використанні Послуг за Договором порушується чинне законодавство України та умови пунктів 3.2.1., 3.2.5., 3.2.7. – 3.2.9. Договору. В таких випадках Договір вважається розірваним з моменту, вказаному в письмовому попередженні, направленому Замовнику;

4.2.4. Контент-провайдер залишає за собою право переривати надання Послуг для планового обслуговування засобів зв'язку й устаткування, яке використовується для надання Послуг, про що повідомляє Замовника не пізніше ніж за одну добу до початку таких робіт шляхом розміщення інформації на сайті <http://crystal.in.ua>, як у робочі, так і в вихідні дні. Такі випадки не будуть вважатися перервами в наданні Послуг;

4.2.5. Контент-провайдер залишає за собою право інформувати Замовника про стан його особистого рахунку тоді, коли на його погляд це буде необхідно, або на прохання (запит) Замовника;

4.2.6. Контент-провайдер має право на свій розсуд залучати до виконання Договору третіх осіб.

## 5. Ціни та порядок платежів

5.1. Послуги доступу до базового тарифного пакету IPTV.

5.2. Вартість Послуг (робіт) за Договором встановлюється з урахуванням їх обсягу, який замовляється Замовником, і визначається згідно з тарифними планами, що діють на момент надання Послуг.

5.3. Оплата Послуг здійснюється у гривнях, попередньою оплатою, яка складає 100% щомісячної вартості Послуг, до 1 (першого) числа місяця, за який здійснюється оплата.

5.4. Під час оплати Послуг щомісячна вартість списується з рахунку Замовника за повний календарній місяць( з 1-го по останній день).

5.5. Якщо станом на 1 число наступного місяця кошти на рахунку Замовника відсутні, Послуги йому не надаються та автоматично поновлюються після поповнення рахунку протягом календарного місяця. У цьому випадку Замовник сплачує вартість оренди порту за весь період призупинення Послуги відповідно до Прейскуранту Контент-провайдера чи Оператора.

5.6. Контент-провайдер може змінювати тарифи або механізм розрахунку щомісячної вартості Послуг. Про такі зміни Контент-провайдер повідомляє Замовника за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дня введення їх в дію шляхом розміщення на веб-сайті <http://crystal.in.ua>, або направлення Замовнику відповідного повідомлення. У разі незгоди Замовник може відмовитися від надання послуг, якщо інше не передбачено чинним договором.

5.7. Оплата за спожиті послуги може здійснюватись напряму на рахунок Контент-Провайдера,

опосередковано через Оператора, або через інших акредитованих Контент-провайдером третіх осіб.

## 6. Відповідальність Сторін

6.1. Сторони за невиконання або неналежне виконання умов Договору несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України з урахуванням вимог, встановлених Договором.

6.2. Контент-провайдер не несе відповідальності за:

6.2.1. зміст та якість отриманої Замовником з мережі IPTV інформації, за її подальше використання та зберігання Замовником;

6.2.2. будь-які збитки та (або) шкоду, які були завдані Замовником третім особам з допомогою використання Послуг, або якщо це пов'язано з використанням Замовником Послуг за Договором;

6.2.3. дії третіх осіб, які потягли за собою несанкціонований доступ до мережевих реквізитів Замовника внаслідок їх втрати останнім;

6.2.4. погіршення якості Послуг, перебої в роботі, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Контент-провайдера;

6.3. Контент-провайдер докладає всіх зусиль для забезпечення нормального функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютну гарантію безперебійності і безпомилковості його роботи.

6.4. Замовник відповідає за:

6.4.1. схоронність мережевих реквізитів та за будь-які збитки, що виникли у зв'язку з їх втратою;

6.4.2. пошкодження або втрату даних в результаті затримок, неотримання, помилкової адресації, переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Замовника, а також підключенням додаткових пристроїв до мережі, або порушення сторонніми особами цілісності абонентської ділянки мережі Замовника;

6.4.3. дії третіх осіб, які потягли за собою несанкціонований доступ до мережевих реквізитів Замовника внаслідок їх втрати останнім;

6.4.4. пошкодження або втрату майна Контент-провайдера, яке було йому надано з метою використання;

6.5.5. будь-які збитки та (або) шкоду, заподіяну третім особам, якщо це пов'язано з використанням Замовником Послуг за Договором.

## 7. Форс-мажор

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором, якщо вказане невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили та їх наслідків (форс-мажор: пожежа, повінь, землетрус чи інші стихійні лиха, міжнародні санкції, воєнні дії, прийняття уповноваженими державними органами України нормативно-правових актів тощо), які безпосередньо впливають на виконання Договору і виникли після його укладення.

7.2. Сторона, яка не в змозі виконати свої зобов'язання за Договором в результаті дії обставин форс-мажору та їх наслідків, зобов'язана протягом 5-ти календарних днів письмово повідомити іншу Сторону про початок або закінчення дії цих обставин, а також надати документальне підтвердження їх наявності. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення про обставини форс-мажору позбавляє відповідну Сторону права посилається на вказані обставини, як на такі, що звільняють від відповідальності.

7.3. Виникнення обставин форс-мажору в момент прострочення виконання Стороною своїх зобов'язань за Договором позбавляє цю Сторону права посилається на ці обставини як на підставу, яка звільняє від відповідальності за Договором.

7.4. Підтвердженням дії форс-мажорних обставин є довідка Торгово-промислової палати України або іншого уповноваженого державного органу.

7.5. Якщо дія обставин форс-мажору триває більш двох місяців, то кожна із Сторін має право ініціювати дострокове розірвання дії Договору.

## 8. Вирішення спорів

8.1. Сторони будуть докладати всіх зусиль, щоб будь-які спори або непорозуміння, які можуть виникнути при виконанні умов Договору або у зв'язку з ним, були врегульовані шляхом переговорів.

8.2. В іншому випадку спір підлягає розгляду відповідним судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

8.3. Замовник не звільняється від платежів по неоплачених рахунках до врегулювання спорів по таких рахунках.

8.4. Замовник самостійно не переуступає, не передає і в іншій формі не звільняється від будь-якого права та обов'язків за Договором.

8.5. У разі непогашення чи систематичного несвоєчасного погашення заборгованості за надані Послуги Контент-провайдер отримує право надати необхідну інформацію про Замовника та стан його розрахунків за Договором третім особам – потенційним кредиторам Замовника.

Ця інформація також може бути використана з метою формування реєстру боржників, відкритого для третіх осіб для стягнення боргу у судовому порядку.

## 9. Розгляд звернень Замовника

9.1. Контент-провайдер проводить прийом звернень Замовника за телефоном: 044 3-605-506.

9.2. Замовник має право подавати Контент-провайдеру заяви, скарги, претензії (далі – звернення) з питань отримання послуг. Звернення пред'являються Замовником у письмовому вигляді і підлягають реєстрації у встановленому Замовником порядку.

9.3. Звернення, пов'язані з ненаданням, несвоєчасним або неякісним наданням послуг, приймаються протягом 1 (одного) місяця з моменту виникнення підстав для звернення. Звернення,

пред'явлені після закінчення зазначених строків, Контент-провайдером не розглядаються.

9.4. Розгляд звернень здійснюється у встановлений законодавством строк відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96.

## 10. Конфіденційність

10.1. Уся інформація, яка надається та отримується сторонами в ході укладення та виконання даного договору (логін, пароль, адреса проживання, телефон, тарифний план, кількість наданих послуг, відвідувані сторінки, скачані дані, тощо), є конфіденційною.

10.2. Протягом строку дії Договору, а також після його припинення Сторони не повинні надавати третім особам або розголошувати іншим способом конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору.

10.3. За розголошення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством, а також зобов'язується відшкодувати завдані цим розголошенням збитки.

## 11. Інші умови

11.1. Датою укладення Договору у відповідності до ст. 642 Цивільного кодексу України, є дата оплати Послуг Замовником або дата початку використання послуги.

11.2. Договір є безстроковим та може бути розірваним в будь-який час за умови відсутності у Замовника на момент розірвання заборгованості по оплаті Послуг.

11.3. Недійсність будь-якої частини Договору не тягне за собою недійсність Договору в цілому.

11.4. Контент-провайдер може змінювати умови Договору з попередньою публікацією таких змін на сайті <http://crystal.in.ua> за 15 календарних днів. Використання Послуг після опублікованого терміну вступу змін в силу є незаперечним фактом безумовного прийняття Замовником всіх внесених змін (акцепт змін).

11.5. У разі неможливості підключення обладнання Замовника до обладнання Контент-провайдера Договір про надання Послуг вважається таким, що не набрав чинності. У такому випадку Замовнику повертається внесений ним аванс.

11.6. Сторони обумовили, що при укладенні цього Договору Замовник надає свою згоду відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI (далі Закон № 2297- VI) на обробку Контент-провайдером його персональних даних. Метою обробки персональних даних Замовника, внесення їх до відповідної бази персональних даних Контент-провайдера (володільця) за цим Договором є забезпечення реалізації відносин сфері телекомунікаційних послуг, адміністративно-правових відносин, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку. Згода надається на здійснення будь-яких дій, відносно до персональних даних, які необхідні для реалізації вищевказаної мети, у тому числі: збирання, накопичення, зберігання, знищення та інші дії у відповідності з діючим законодавством. Замовник

згоден з тим, що персональні дані обробляються та використовуються володільцем бази персональних даних Товариством з обмеженою відповідальністю «Українська телекомунікаційна група», працівниками володільця відповідно до їх професійних та службових або трудових обов'язків та розпорядником ТОВ «Українська телекомунікаційна група», якому надано таке право володільцем за цивільно-правовим договором. Ця згода надається на весь строк дії Договору. Факт початку використання послуги може бути підтвердженням внесення реквізитів абонента до бази персональних даних.

11.7. У випадках, не передбачених Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

## 12. Електронна адреса та телефони для звернень

<http://crystal.in.ua>

044 3-605-506

Если Вы не согласны с условиями договора, то можете в любой момент отказаться от использования услуг.