

## ДОГОВІР № \_\_\_\_\_ про надання електронних комунікаційних послуг

м. Львів «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
ТзОВ «Телекомунікаційна компанія» в особі директора Пентака Ігора Миколайовича, що діє на підставі Статуту, який надалі зветься **Телком**, з однієї сторони, та \_\_\_\_\_ в особі \_\_\_\_\_, діючого на підставі \_\_\_\_\_, який надалі зветься **Абонент**, з іншої сторони (далі – Сторони) уклали цей Договір про наступне.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Телком відповідно до умов Договору зобов'язується надавати Абоненту загальнодоступні (універсальні) послуги фіксованого зв'язку, доступу до інформаційних мереж з правом технічного обслуговування та експлуатації електронних комунікаційних мереж і надання в користування каналів зв'язку, а також інші електронні комунікаційні послуги, супутні (додаткові) послуги, згідно переліку (Додаток 1) та в обсягах, замовлених Абонентом (далі – Послуги), а Абонент зобов'язується своєчасно оплачувати отримані Послуги відповідно до умов цього Договору.

### 2. ВІДОМОСТІ ПРО АБОНЕНТА

- 2.1. Адреса встановлення кінцевого обладнання (підключеного до індивідуальної лінії): \_\_\_\_\_
- 2.2. Наявність пілг (бюджетного фінансування) з оплати за користування Послугами за цим Договором \_\_\_\_\_
- 2.3. Поштова адреса (адреса, за якою надсилати рахунки, листи тощо): \_\_\_\_\_
- 2.4. Абонент погоджується із розміщенням інформації про його повне найменування (П.І.Б.), місцезнаходження та номер(ів) телефону(ів) у базах даних інформаційно-довідкової служби: так. (так, ні та підпис Абонента)

### 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 3.1. Телком зобов'язаний:

- 3.1.1. Надавати замовлені Абонентом Послуги цілодобово 365 (366) днів на рік відповідно до вимог Закону України «Про електронні комунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (далі – Правила), Регламенту Телкому та інших нормативно-правових актів України, попередньо ознайомивши із ними Абонента.
- 3.1.2. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов Договору та інформації про умови надання послуг.
- 3.1.3. Надавати Абоненту безоплатний доступ до мереж зв'язку загального користування для виклику служби МНС, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу за тел.101, 102, 103, 104, 112 та служби допомоги.
- 3.1.4. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.
- 3.1.5. Зберігати дані обліку наданих Послуг протягом строку позовної давності, визначеного законом.
- 3.1.6. Вести прийом та облік заяв (скарг) Абонента щодо наданих Послуг, усувати пошкодження зв'язку в строки, передбачені нормативними актами у сфері електронних комунікацій та чинним законодавством України.
- 3.1.7. Розглядати заяви та скарги Абонента у терміни, визначені Законом України «Про звернення громадян».
- 3.1.8. Інформувати Абонента про аварії у електронній комунікаційній мережі із зазначенням орієнтованих строків усунення пошкоджень. Під аварією у електронній комунікаційній мережі розуміється пошкодження кабелю або станційного обладнання, яке призводить до втрати зв'язку 100 або більшої кількості абонентів.
- 3.1.9. Зберігати протягом 1 місяця з дня розірвання договору технічну можливість відновлення роботи телефону.
- 3.1.10. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов, іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, а також із захисту відомостей про споживача, отриманих під час укладання договору, надані чи замовлені ним послуги, іншої інформації з обмеженим доступом (крім інформації, внесеної за згодою абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби).
- 3.1.11. Інформувати Абонента не менше ніж за 3 три місяці про припинення діяльності з надання Послуг.
- 3.1.12. Направляти за викликом Абонента працівників Телкому для огляду та ремонту кінцевого обладнання, абонентської лінії, які повинні пред'явити посвідчення та наряд на виконання робіт.
- 3.1.13. Усувати пошкодження власної мережі протягом трьох робочих днів з моменту письмового звернення Абонента про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення);
- 3.1.14. Приймати звернення Абонента про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій Оператора телефоном протягом 12 годин у робочий день та вихідний день з 9.00 до 21.00;
- 3.1.15. Виконувати інші обов'язки, регламентовані п.39 Правил.

#### 3.2. Телком має право:

- 3.2.1. Не підключати до електронної комунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.
- 3.2.2. Установлювати тарифи на Послуги, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою (Граничні тарифи, затверджені НКРЕК України), формувати та застосовувати тарифні плани (набори послуг).
- 3.2.3. Змінювати тарифи на Послуги, що самостійно встановлюються Телкомом, у порядку, визначеному п.4.10 Договору.
- 3.2.4. Встановлювати та переустановлювати телефони за визначеними тарифами, якщо будинки (приміщення) обладнано розподільними лініями зв'язку і кінцевими кабельними пристроями для підключення абонентської проводки, а довжина абонентської проводки від кінцевого кабельного пристрою у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання не перевищує 40 метрів (основні роботи).
- 3.2.5. У разі несвоєчасної оплати Абонентом отриманих Послуг вживати до нього таких заходів: нараховувати пеню; в односторонньому порядку змінювати порядок оплати Послуг; обмежувати Послуги, надані третіми особами, або припиняти надання загальнодоступних послуг в порядку, визначеному п.4.16 Договору.
- 3.2.6. Безоплатно без згоди Абонентів змінювати абонентські номери у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС, реконструкцією, модернізацією місцевих телефонних мереж з попереднім повідомленням про це за місяць.
- 3.2.7. Тимчасово припиняти надання Послуг у зв'язку з проведенням профілактичних, ремонтних чи інших робіт в межах строків, передбачених нормативними актами.
- 3.2.8. Встановлювати передбачені законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану до ліквідації їх наслідків.

3.2.9. Телком має також інші права, передбачені п.38 Правил.

### 3.3. Абонент має право на:

3.3.1. Вибір виду, кількості, обсягу і набору Послуг, тарифного плану, що пропонується Телкомом.

3.3.2. Безоплатне отримання рахунків, вичерпної інформації про зміст, вартість та порядок надання Послуг.

3.3.3. Обмеження доступу до окремих видів Послуг на підставі його письмової заяви та за наявності технічної можливості Телкому.

3.3.4. Відшкодування збитків лише у разі, якщо вони виникли з вини Телкому і це має належне підтвердження.

3.3.5. Оскарження дій Телкому шляхом звернення безпосередньо згідно реквізитів, вказаних у Розділі 8 договору, до суду та/або уповноважених державних органів. Інформація щодо адрес та контактних телефонів НКЕК України, Територіального управління із захисту прав споживачів розміщена у куточках споживачів у абонентських відділеннях Телкому.

3.3.6. Безоплатне отримання за особистим зверненням, з урахуванням технічної можливості обладнання, розшифровки нарахованої до оплати суми за надані Послуги тільки за той період, до якого є претензії. Надання розшифровки за будь-який інший період є додатковою Послугою на платній основі.

3.3.7. Подання заяви про припинення надання послуг (відключення телефону) на зазначений у ній строк за умови внесення щомісячної плати за період відключення та оплати цієї послуги.

3.3.8. Абонент має також інші права, передбачені пунктом 35 Правил.

### 3.4. Абонент зобов'язаний:

3.4.1. Дотримуватись умов цього Договору та вимог чинних нормативних актів у сфері електронних комунікацій.

3.4.2. Своєчасно оплачувати отримані Послуги в повному обсязі.

3.4.3. Використовувати кінцеве обладнання, на яке видано документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

3.4.4. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

3.4.5. При укладанні (переоформленні) Договору пред'явити заяву та документи, наведені в п.3.2. «Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», затверджених Рішенням НКРЗІ України від 29.11.2012 № 624.

3.4.6. Забезпечувати доступ до лінійних споруд працівників Телкому при їх обслуговуванні, встановленні обладнання систем ущільнення, проведенню ремонтних робіт.

3.4.7. Письмовою заявою за 30 днів попередити **Телком** про своє небажання (відмову) продовжувати відносини та повідомити, за якими реквізитами **Телком** може провести остаточний взаєморозрахунок за наданими послугами.

3.4.8. Самостійно ознайомлюватись з нормативними документами, розміщеними у засобах масової інформації, та нести відповідальність за їх недотримання через несвоєчасне ознайомлення.

3.4.9. Своєчасно інформувати та надавати документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги або державну підтримку.

3.4.10. Абонент має право призупинити надання послуг шляхом подання письмової заяви Оператору, для цього не менше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дати призупинення надання послуг, на загальний строк не більше 12 (дванадцяти) розрахункових періодів протягом календарного року при відсутності заборгованості перед Оператором. Призупинення проводиться з першого числа розрахункового періоду на ціле число періодів. На час призупинення надання послуг плата не нараховується. У випадку призупинення надання послуг на більший термін проводиться оплата за повторне включення крім ADSL.

3.4.11. Повідомляти у місячний строк про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі.

3.5. Телком та Абонент мають також інші права і несуть інші обов'язки, передбачені Правилами та іншими нормативно-правовими актами.

## 4 РОЗРАХУНКИ ЗА НАДАНІ ЕЛЕКТРОННІ КОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ

4.1. Надання Послуг за Договором є платним. Розрахунковий період становить один календарний місяць.

4.2. Система розрахунків, що застосовується Телкомом: з надсиланням/без надсилання рахунків (необхідне підкреслити).

4.3. При використанні системи розрахунків з надсиланням рахунку Абоненту, інформація про належну суму платежу за отримані Послуги Телкому надається не менше одного разу на місяць. За послуги, які надаються Абоненту третіми особами, інформація зазначається в окремому рядку рахунку на електронні комунікаційні послуги.

4.4. Порядок оплати наданих Послуг: наступна щомісячна плата за користування телефоном; наступна оплата за послуги, надані операторами міжміського, міжнародного та мобільного зв'язку.

4.5. За надані в кредит Послуги міжміського, міжнародного, мобільного телефонного зв'язку нараховується додаткова плата в розмірі двох відсотків суми, нарахованої за розрахунковий період.

4.6. Система оплати послуг місцевого телефонного зв'язку (без почасового чи з почасовим обліком телефонних розмов) визначається Телкомом відповідно до технічних можливостей мережі.

4.7. Телком відкриває в системі розрахунків Абоненту особовий рахунок з певним ідентифікаційним кодом, на якому проводяться розрахунки за весь обсяг наданих Абоненту Послуг.

4.8. Оплата рахунку за отримані Послуги проводиться Абонентом в термін не пізніше 25 числа місяця, що настає після повного розрахункового періоду.

4.9. У разі неотримання рахунку до 10 числа місяця, що настає після розрахункового періоду або здійснення розрахунків без застосування квитанцій (без надсилання рахунків) Абонент повинен звернутися до служби розрахунків Телкому для отримання інформації про належну до сплати суму.

4.10. На додаткові Послуги Телком самостійно встановлює тарифи, які має право змінювати в односторонньому порядку. Тарифи застосовуються через 7 днів з дати їх оприлюднення: у куточках споживачів абонентських служб, на рахунках-квитанціях та на офіційному веб-сайті Телкому <http://www.telcom.net.ua/>.

4.11. Плата за встановлення телефону вноситься Абонентом одночасно з підписанням даного договору, плата за користування телефоном – з дня включення.

4.12. Пільги, передбачені законами, надаються Абоненту за місцем реєстрації/проживання з дня пред'явлення ним документа, що підтверджує право на пільги або державну підтримку у вигляді застосування певних тарифів на оплату Послуг за цим Договором.

4.13. Юридичні особи, які фінансуються з державного (місцевого) бюджету, повинні надати довідку фінансового органу про підтвердження їх повного фінансування за рахунок бюджетних коштів з метою застосування тарифів, які встановлюються для бюджетних підприємств, установ та організацій.

4.14. Телком здійснює стягнення коштів за послуги третіх осіб, які надаються через електронну комунікаційну мережу Телкому, як учасник технологічного процесу з надання цих послуг і Абонент зобов'язується оплатити їх в повному обсязі. Підтвердженням замовлення Абонентом послуги є факт фіксації на обладнанні Телкому набраного номера цих послуг.

4.15. Оплата Послуг провадиться в національній валюті. Якщо тариф встановлено в іноземній валюті, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного обмінного курсу, встановленого Національним банком України на день надання Послуги.

4.16. В разі неоплати рахунку в термін, встановлений п.4.8 Договору, Телком має право обмежити перелік послуг, що надаються третіми особами з першого числа наступного місяця. У наступному рахунку-квитанції Абоненту формується попередження із зазначенням кінцевої дати оплати. Якщо протягом 10 днів після зазначеного в попередженні терміну від Абонента не надійшло підтвердження про оплату, Телком має право припинити надання загальнодоступних послуг та в односторонньому порядку розірвати договір.

4.17. За час ненадання Послуг з вини Абонента, щомісячна плата справляється в повному розмірі.

4.18. Після погашення Абонентом боргу Телком протягом двох діб (крім вихідних та святкових днів) після підтвердження оплати відновлює надання Послуг. Для прискорення поновлення Послуг Абонент може особисто повідомити службу розрахунків про проведену оплату.

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 5.1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків Сторони несуть відповідальність, передбачену законодавством України та цим Договором.
- 5.2. У разі несвочасної оплати наданих Телкомом Послуг Абонент сплачує пеню, яка обчислюється залежно від вартості неоплачених Послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.
- 5.3. Сплата Абонентом пені, правомірне припинення чи скорочення Телкомом переліку Послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому Послуги.
- 5.4. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, усі витрати Телкому на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі неотриманий прибуток) покладаються на Абонента в порядку встановленому п.37 Правил.
- 5.5. Телком несе перед Абонентом за ненадання або неналежне надання Послуг таку майнову відповідальність: за ненадання оплачених електронних комунікаційних послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений – у розмірі оплаченої вартості ненаданих послуг; за безпідставне відключення кінцевого обладнання – у розмірі щомісячної плати за весь період відключення; за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг – у розмірі плати за один місяць.
- 5.6. У разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної послуги, Телком несе відповідальність, передбачену ч.2 п.40 Правил.
- 5.7. Сплата штрафних санкцій, визначених у п.5.5. Договору, здійснюється шляхом проведення перерахунку за наступний розрахунковий період (зменшення суми до сплати Абонентом).
- 5.8. Телком не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої п.5.5 Договору, унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.
- 5.9. Питання відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання Телкомом обов'язків за цим Договором вирішуються в судовому порядку.
- 5.10. Телком не несе відповідальності за зміст інформації, що передається його мережами.
- 5.11. Кожний випадок пошкодження електронного комунікаційного обладнання та ліній, які обліковуються на балансі Телкому, оформляється актом, що підписується представником Телкому та особою, з вини якої сталося пошкодження (за умови її виявлення). Якщо особа, з вини якої сталося пошкодження, відмовляється від підписання, акт підписується двома представниками Телкому. Усі витрати на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі упущення вигоди) в установленому законодавством порядку покладаються на особу, з вини якої сталося пошкодження.
- 5.12. У разі, коли після виконання робіт, передбачених технічними умовами, Абонент не бажає передати Телкому збудовані споруди на баланс, у власність або на технічне обслуговування, Телком не несе відповідальності за технічний стан збудованих споруд.

## 6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

- 6.1. Цей Договір вступає в силу з дня його підписання Сторонами і діє протягом одного року до \_\_\_\_\_ року.
- 6.2. Якщо за 30 днів до закінчення строку дії Договору жодна зі Сторін не повідомила письмово про його припинення Договір вважається продовженим на тих самих умовах на кожний наступний рік.
- 6.3. Договір може бути розірвано достроково у випадках, зазначених в Договорі, а також: у зв'язку з банкрутством, ліквідацією чи припиненням діяльності однієї із Сторін Договору (юридичної особи); за рішенням суду; у разі анулювання, визнання недійсною, закінчення терміну дії ліцензії на провадження діяльності у сфері електронних комунікацій та в інших випадках, передбачених законодавством України.
- 6.4. Припинення дії Договору або дострокове розірвання Договору (у тому числі шляхом односторонньої відмови від Договору) не звільняє Абонента від зобов'язань із розрахунків за надані Послуги та відповідальності за їх невиконання.
- 6.5. Телком може в односторонньому порядку розірвати цей договір у разі не сплати боргу Абонентом за надані послуги протягом 1 (одного) місяця.

## 7. ІНШІ УМОВИ

- 7.1. Абонент своїм підписом підтверджує, що він ознайомлений з положеннями Закону України “Про електронні комунікації”, Правилами та Регламентом Телкому, та надає згоду на обробку та використання своїх персональних даних в порядку та на умовах визначених Правилами, виключно з метою забезпечення реалізації відносин у сфері електронних комунікацій послуг, відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” від 1 червня 2010 року № 2297-VI. У разі зміни законодавства в сфері електронних комунікацій щодо порядку надання та отримання електронних комунікаційних послуг Сторони зобов'язуються в моменту набрання чинності нового законодавчого акта дотримуватись його умов. У такому випадку Договір застосовується лише в частині, яка не суперечить чинному законодавству. Телком забезпечує Абоненту можливість ознайомитись з новим законодавством шляхом розміщення нормативних документів у куточку споживачів абонентських служб оператора та на веб-сайті Телкому.
- 7.2. ТзОВ “Телекомунікаційна компанія” внесено до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №1591 згідно рішення НКЕК від 12.09.2022р.
- 7.3. Зміни умов Договору та переліку послуг оформлюються додатковими угодами та/або додатками до нього, які є невід'ємними частинами Договору.
- 7.4. Цей Договір складено у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу для кожної із Сторін.

## 8. АДРЕСИ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

### ТЕЛКОМ:

ТзОВ “Телекомунікаційна компанія”

Адреса: вул. Словацького,1, м.Львів, 79000

Реквізити: ЄДРПОУ 25239647

п/рUA063253650000002600401346068 в ПАТ «КРЕДОБАНК»

Свідоцтво 100082318, ПІН 252396413259

тел. 225-6333 факс 225-5555

Платник податку на прибуток на загальних умовах

### АБОНЕНТ:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Індивідуальний податковий номер \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_

(підпис) М.П.

(підпис) М.П.

Додаток 1  
до Договору № \_\_\_\_\_  
від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Перелік Послуг, які надаються Абоненту в залежності від обраної категорії АВН**

| Категорія АВН            | 1   | 10  | 7   | 5   | 3   |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Місцевий зв'язок         | так | так | так | так | так |
| Міжміський зв'язок       | так | так | так | так | ні  |
| Міжнародний зв'язок, 0-0 | так | так | ні  | ні  | ні  |
| 0-800                    | так | так | так | так | ні  |
| 0-900 (Аудіотекс), 0-700 | так | ні  | так | ні  | ні  |

За заміну категорії АВН за заявою Абонента справляється плата згідно з діючими тарифами.

**Перелік платних додаткових Послуг, що надаються Абоненту**

| Послуги                              | Так/ні |
|--------------------------------------|--------|
| Переадресування вхідних викликів     |        |
| Надання вихідного зв'язку за паролем |        |

**Інші платні Послуги**

| Послуга                                                                                                                                                                                                                  | Так/ні |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Надання розшифровки нарахованої до оплати суми за міжміські та міжнародні розмови за вимогою абонента при укладеному договорі в письмовій формі за розрахунковий період (крім вартості доставки розшифровок поштою):     |        |
| при кількості розмов – одна                                                                                                                                                                                              |        |
| за кожен наступну одну розмову                                                                                                                                                                                           |        |
| Надання розшифровки нарахованої до оплати суми за міжміські та міжнародні розмови за вимогою абонента при одноразовому замовленні в письмовій формі за розрахунковий період (крім вартості доставки розшифровок поштою): |        |
| при кількості розмов – одна                                                                                                                                                                                              |        |
| за кожен наступну одну розмову                                                                                                                                                                                           |        |
| Надання розшифровки на магнітному носії або передача файлу розшифровок засобами електронної пошти (за кожний масив даних за один розрахунковий період)                                                                   |        |
| Послуга                                                                                                                                                                                                                  | Так/ні |
| Надання на прохання абонента інформації про проведені місцеві телефонні розмови при почасовому обліку розмов з одного телефонного номера при наявності технічної можливості (за розрахунковий період):                   |        |
| при підготовці даних в електронному вигляді ( на дискеті або засобами електронної пошти)                                                                                                                                 |        |
| при підготовці даних на папері ( за одну розмову)                                                                                                                                                                        |        |
|                                                                                                                                                                                                                          |        |
|                                                                                                                                                                                                                          |        |
|                                                                                                                                                                                                                          |        |
|                                                                                                                                                                                                                          |        |
|                                                                                                                                                                                                                          |        |

Телком:

Абонент:

М.П.