

# ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

## про надання телекомунікаційних послуг

Цей документ є публічною офертою та публічним договором і згідно ст. 633, 641 та гл. 63 Цивільного кодексу України її умови однакові для всіх споживачів.

Товариство з обмеженою відповідальністю «БІТТЕРНЕТ», що зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗІ №384 від 28.09.2006, що діє на підставі Статуту (далі по тексту - Підприємство) з одного боку, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання телекомунікаційних послуг затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295, Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених НКРЗ 26 березня 2009 р., пропонує фізичній особі (юридичній особі, фізичній особі-підприємцю), іменованому надалі «Споживач», публічну оферту про надання телекомунікаційних послуг на наступних умовах:

### Терміни:

**Публічна оферта** – пропозиція Підприємства, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 633 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про надання Послуг на умовах, що містяться в публічній оферті.

**Договір** – правочин в усній (публічний договір) або письмовій формі про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Підприємством і Споживачем на умовах Публічної оферти в момент акцепту Споживачем її умов (далі по тексту – Договір).

**Споживач (Абонент)** - особа, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, яким передбачається підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні.

**Абонентська плата** - фіксований платіж, який може встановлювати Підприємство для Споживача за доступ на постійній основі до Послуг незалежно від факту їх отримання.

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

**Тарифний план** - затверджені Підприємством тарифи у грошовому вираженні та правила їх застосування, згідно з якими визначається розмір плати за надання кожним окремим видом Послуг Підприємства.

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** - з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або вводу Споживача до (від) телекомунікаційної мережі.

**Особовий рахунок Абонента** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків Підприємства на підставі укладеного Договору, у якому відображається поточний стан платежів Споживача.

**Телекомунікаційна послуга (Послуга)** - продукт діяльності Підприємства, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

**Припинення надання послуг** - припинення надання телекомунікаційних послуг до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі невиконання Споживачем своїх зобов'язань за Договором.

### 1. ПРЕДМЕТ І ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

**1.1.** Предметом публічної оферти є надання Підприємством Послуг Споживачеві та оплата цих послуг Споживачем в строки передбачені Договором. При виконанні умов цього Договору Сторони керуються чинним законодавством України, зокрема Законом України „Про телекомунікації” та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

**1.2.** Послуга надається Споживачеві на підставі Договору, який укладається між ним та Підприємством шляхом вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду дотримуватися оприлюднених положень публічної оферти. Згода з умовами публічної оферти підтверджується в такий спосіб: договір про надання послуг укладається шляхом акцепту Споживачем дійсної публічної оферти, що містить всі істотні умови договору, без підписання Сторонами і без вказівки Споживача.

**1.2.1.** Повним і беззастережним акцептом дійсної публічної оферти у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України є момент підписання реєстраційної форми «Заявка на підключення» (додаток №1 до договору) або оплата послуг Підприємства.

**1.2.2.** Споживач, який здійснив акцепт цього договору вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма його умовами, Правилами надання програмної послуги, тарифами Підприємства і характеристиками Послуги.

**1.3.** Для Споживачів, які до моменту публікації даного Договору користувалися Послугами Підприємства, свідоцтвом повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов даного Договору є подальше використання й оплата Послуг Підприємства. З моменту оплати Послуг Підприємству, Споживач автоматично приймає умови цього Договору, і даний Договір вважається укладеним без його підписання в кожному окремому випадку. Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата першої оплати послуг, що була зроблена після публікації цього Договору або внесення змін до його умов.

**1.3.1.** Підприємство на письмову вимогу Споживача надає йому завірену печаткою письмову форму Договору.

**1.3.2.** Телекомунікаційна послуга надається за дотримання таких умов:

- наявність у Підприємства технічної можливості для надання Споживачу замовленої послуги;

- ознайомлення Споживача з умовами цього Договору;

- внесення Споживачем платежів, що передбачені тарифами Підприємства.

- вибору тарифного плану шляхом підписання додатку № 1 до цього Договору (для Споживачів, які не користувалися Послугами Підприємства) або подання заявки про зміну пакету (для Споживачів які змінюють тарифний план);

- наявності позитивного балансу на особовому рахунку Абонента.

**Всі телекомунікаційні (кабельні, оптоволоконні, інші) лінії, обладнання зв'язку та передачі даних є частиною мереж Підприємства та належать Підприємству на підставах зазначених відповідними угодами та законодавством України, в тому числі ті, які розміщуються на території Споживача.**

**1.3.3.** Підприємство після виконання Споживачем вимог п.п. 1.3.2. організовує надання Послуги.

**1.3.4.** Підприємство виконує наступні роботи щодо організації Послуги:

- проведення монтажно-кабельних робіт;
- підключення кінцевого обладнання до мережі Підприємства;

**1.3.5.** Нарахування щомісячних платежів здійснюється з дня підключення Послуги.

**1.3.6.** Порядок замовлення, надання та припинення телекомунікаційних послуг визначається Правилами надання та отримання програмної послуги, які затверджуються наказом Підприємства та розміщуються (оприлюднюються) на сайті Підприємства та у пунктах продажу послуг не менше ніж за 7 днів до введення їх в дію.

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВА**

### **2.1. Підприємство зобов'язане:**

**2.1.1.** Забезпечувати безперебійне і якісне надання послуг, які замовлені Споживачем.

**2.1.2.** Проводити перерахунок оплати за заявою Споживача, якщо відсутність надання послуг не з вини Споживача не усунуто протягом контрольного терміну – 1 (одного) робочого дня з дня подання письмової заяви та копії квитанції про оплату послуг, не враховуючи дня повідомлення, окрім випадків передбачених цим Договором.

**2.1.3.** Інформувати Споживача про перерву в наданні Послуг на час капітального ремонту чи реконструкцій ліній телекомунікаційних мереж, зміни якісних та кількісних характеристик складу обраного Споживачем пакету Послуг, зміни розміру абонентської плати - шляхом розміщення відповідного повідомлення в пунктах продажу послуг та на сайті Підприємства, чи іншим шляхом не пізніше ніж за 7 (сім) днів до набуття чинності таких змін.

**2.1.4.** Мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу. Розглядати скарги та заяви Споживача у терміни, передбачені законодавством, та інформувати його про результати розгляду.

**2.1.5.** Розмістити інформацію про Послуги і тарифи на них у пунктах продажу Послуг і на сайті Підприємства ([www.bit.te.ua](http://www.bit.te.ua)).

**2.1.6.** Повторно підключати Споживача за його рахунок за умови сплати заборгованості за адресою наданих послуг та додаткових послуг з підключення.

### **2.2. Підприємство має право:**

**2.2.1.** Здійснювати за рахунок Споживача підключення до Послуг після перевірки відповідності технічних характеристик приймального обладнання. У випадку якщо такі показники не відповідають умовам надання Послуг, Споживач усуває ці невідповідності за власний рахунок.

**2.2.2.** Відключати частину телекомунікаційної лінії Споживача, самовільно підключену до мереж Підприємства та стягувати з Споживача суму збитку на проведення відновлювальних робіт (відключення) в розмірі, що визначається тарифами Підприємства.

**2.2.3.** Повідомляти Споживача шляхом надсилання смс або інших електронних сповіщень (в тому числі на приймальне обладнання Споживача), якщо Послуги не оплачені в терміни передбачені цим Договором.

**2.2.4.** Розірвати Договір та припинити надання послуг у разі, якщо Споживач:

- порушив договірні зобов'язання, передбачені пунктами 3.2.2, 3.2.3 цього Договору, повідомивши Споживача у термін не пізніше ніж за один місяць до дати розірвання.

**2.2.5. Припинити** надання послуг повністю чи частково у разі порушення терміну оплати Послуг передбаченого розділом 4 цього Договору. Відновлення Послуг після припинення здійснюється за Тарифами, встановленими Підприємством.

**2.2.6.** Змінювати перелік та умови надання Послуг, повідомивши Споживача не менш як за сім днів, шляхом розміщення відповідного повідомлення в пунктах продажу послуг та на сайті підприємства.

**2.2.7.** Прокладати (будувати та модернізувати) лінії телекомунікаційних мереж в будівлі і встановлювати пристрої, які забезпечують їх надійне функціонування відповідно до ч.6 ст. 31 Закону України від 18.11.2003 р. N 1280-IV.

**2.2.8.** Не підключати Споживача у випадку непогашення ним заборгованості за отримані послуги, в т.ч. за додаткові послуги та сплати витрат за самовільне підключення до мереж Підприємства.

## **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА**

### **3.1. Споживач має право:**

**3.1.1.** Отримувати від Підприємства послуги, якість яких відповідає вимогам нормативно-технічних документів, затверджених в установленому законодавством порядку.

**3.1.2.** Розірвати Договір, повідомивши письмово Підприємство у термін не пізніше ніж за 1 робочий день до дати розірвання відповідною заявою або у випадку непогодження із змінами Публічного договору, Тарифних планів чи Правил надання програмної послуги – до моменту вступу в силу зазначених змін.

**3.1.3.** Переоформляти договір на іншого мешканця квартири за умови підтвердження його проживання за даною адресою або права власності на житло – в день звернення при наявності документів.

**3.1.4.** Не вносити абонентської плати за весь час відсутності Послуг з вини Підприємства, яке тривало більше контрольного терміну – 1 доби з моменту подання ним письмової заявки, окрім випадків коли Споживач відсутній за місцем проведення ремонту, чим не дає доступу до обладнання.

**3.1.5.** Давати письмову або усну заяву про неякісне надання послуг або їх відсутність.

**3.1.6.** Тимчасово припинити отримання Послуг письмово попередивши про це Підприємство не пізніше ніж за 1 робочий день до дати припинення Послуг.

**3.1.7.** Змінити тип обраного пакету подавши відповідну письмову заяву.

### **3.2. Споживач зобов'язаний:**

**3.2.1.** Зберігати кабельні лінії і обладнання на території Споживача.

**3.2.2.** Не підключати самовільно до абонентської лінії обладнання сторонніх осіб.

**3.2.3.** Не допускати використання обладнання для навмисного створення незручностей та перешкод у нормальному отриманні Послуг іншими Споживачами.

**3.2.4.** Вносити своєчасно абонентську плату за Послуги.

**3.2.5.** Зберігати всі розрахункові документи, що підтверджують сплату наданих Послуг, протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати та надавати їх на вимогу працівників Підприємства.

**3.2.6.** Надавати працівникам Підприємства можливість виконувати необхідні роботи при пред'явленні ними посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою. Надавати вільний доступ працівникам Підприємства до виконання робіт у слаботочних нішах будинку, якщо доступ до них контролюється Споживачем, а також забезпечувати доступ працівників Підприємства до місця надання послуг в разі необхідності проведення ремонту за зверненням Споживача.

#### **4. ОПЛАТА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**4.1.** Послуги, які надаються, оплачуються згідно Тарифного плану, обраного Споживачем та зазначеному у додатку №1 до цієї оферти.

**4.2.** При зміні Тарифного плану оплачені наперед Споживачем суми підлягають перерахунку відповідно до діючих цін. Зміна тарифного плану може проводитися не частіше 1 разу на календарний місяць шляхом подання письмової заявки.

**4.3.** Споживач зобов'язаний оплачувати Послуги Підприємства шляхом внесення авансових платежів в розмірі не менше вартості обраного Тарифного плану. При відсутності позитивного балансу на особовому рахунку Абонента, розмір якого повинен бути не менший вартості обраного Споживачем Тарифного плану, надання послуг може бути припинено.

**4.4.** Підприємство у відповідності з нормативними документами приймає від Споживача оплату послуг самостійно або доручає проводити приймання оплати іншим організаціям. Підприємство не відповідає перед Споживачем за неякісну роботу організацій, що приймають оплату на його користь.

#### **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**5.1.** Підприємство несе матеріальну відповідальність перед Споживачем у випадках, передбачених чинним законодавством України.

**5.2.** Підприємство не несе відповідальності за часткове, або повне пошкодження кабельних мереж, обладнання та тощо, що знаходяться поза межею його відповідальності. Межа відповідальності Підприємства закінчується на його обладнанні (розподільча коробка/муфта/комутатор, до якого підключено Абонента) від якого проводиться кабель до Абонента. Межа відповідальності Абонента починається від обладнання Підприємства (розподільчої коробки/муфти/комутатору до якого підключено Абонента) та закінчується комп'ютерним обладнанням Абонента включно.

**5.3.** Підприємство не несе перед Споживачем майнової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд або з вини споживача у випадках, передбачених законодавством чи цим Договором.

**5.4.** Підприємство не несе матеріальної відповідальності перед Споживачем за ненадання чи неякісне надання Послуг при:

- недопущенні працівників Підприємства до приміщення Споживача чи до точки підключення Послуг (якщо Підприємство не має до неї доступу) або відсутності Споживача на місці проведення ремонтних робіт;
- пошкодженні абонентської лінії чи невідповідністю її складових державним технічним нормам для приймання Послуг;
- пошкодження приймального пристрою Споживача чи іншого обладнання, що не відповідає державним технічним стандартам або немає сертифікату відповідності і впливає на якість прийому сигналу приймальним пристроєм;
- несанкціонованого втручання у роботу або пошкодження абонентського вводу;
- інших обставин, на які Підприємство не має можливості впливати.

#### **6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

**6.1.** Споживач має право подавати Підприємству звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг. Звернення можуть бути подані в будь-якій формі, яка не суперечить законодавству.

**6.2.** Підприємство зобов'язане розглянути звернення і в терміни, передбачені законодавством, надати заявнику повідомлення про результати розгляду.

**6.3.** Спірні питання між Споживачем та Підприємством вирішуються в судовому порядку.

**6.4.** Споживач згоден з тим, що персональна інформація про нього, яка наведена в цьому Договорі, буде занесена до бази даних Підприємства. Підприємство забезпечує відповідний захист персональної інформації про Споживача та її нерозповсюдження згідно з вимогами законодавства та використовує її з метою підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації, а також внутрішніх документів підприємства.

#### **7. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ**

**7.1.** Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання та є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його припинення у наступних випадках:

- за ініціативою Споживача відповідно до п. 3.1.2, 3.1.3;
- за ініціативою Підприємства відповідно до п. 2.2.4;
- у випадку, якщо з моменту припинення Споживачу Послуг минуло 3 календарних місяці.

**7.2.** Будь-яка із Сторін може його розірвати в порядку, передбаченому цим Договором та Правилами надання послуги. Всі зміни й доповнення до Публічної оферти опубліковуються на сайті Підприємства в порядку, вказаному в Договорі та Правилах надання послуги Підприємством.

**7.3.** У разі незгоди Споживача зі змінами, внесеними Підприємством у Договір або у Тарифний план чи Правила надання послуги, Споживач повинен у семиденний строк з моменту, коли він дізнався або міг дізнатися про зазначені зміни, розірвати Договір.

**7.4.** Додаток № 1, №2 є невід'ємною частиною цього Договору.

#### **Невід'ємні додатки цього Договору (публічної оферти):**

1. Додаток №1 до публічної оферти: Заявка на підключення.
2. Додаток №2 до публічної оферти: Правила надання телекомунікаційних послуг.