

## ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЦЕНТРТЕЛЕКОМ", в особі директора Кулікова Олексія Вячеславовича, що діє на підставі Статуту, іменованій надалі - «Оператор», з одного боку, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, іншими нормативними актами в сфері телекомунікацій пропонує фізичним особам, іменованим надалі – «Абонент», отримати телекомунікаційні послуги, передбачені цим Договором.

Цей Договір є публічним відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України та його умови є однаковими для всіх Абонентів.

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

#### 1.1. Визначення термінів:

1.1.1. Інтернет – глобальна інформаційна система, частини якої логічно пов'язані між собою, за допомогою єдиного адресного простору.

1.1.2. Інтернет сайт – веб сторінка Оператора, за допомогою якої Абонент може ознайомлюватися з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, Тарифними планами, картою покриття, новинами мережі, копіями дозвільних документів тощо. Знаходиться за Інтернет-адресою: [avator.ua](http://avator.ua)

1.1.3. Мережа – сукупність майна і споруд зв'язку, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для надання Абонентам телекомунікаційних послуг.

1.1.4. Місце надання Послуг – конкретно визначена Абонентом адреса, за якою він бажає отримувати Послуги.

1.1.5. Особистий кабінет – веб сторінка, за допомогою якої Абонент може контролювати умови надання Послуг, оплачувати Послуги, змінювати Тарифний план, замовляти додаткові послуги, вести облік платежів, залишати заявки на ремонт, проглядати новини та зміни в наданні Послуг, одержувати інформацію про перерви у роботі Мережі під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт; одержувати інформацію про аварії в Мережі та орієнтовні строки відновлення надання послуг тощо. Знаходиться за Інтернет-адресою: [avator.in](http://avator.in)

1.1.6. Підключення до безпроводної Мережі – встановлення на мачту/кронштейн Абонента телекомунікаційного обладнання, його налаштування та проведення кабелю від нього до місця, де знаходиться Пристрій Абонента.

1.1.7. Підключення до кабельної Мережі – проведення кабелю до місця, де знаходиться Пристрій Абонента.

1.1.8. Підключення до оптоволоконної Мережі – проведення оптоволоконного кабелю до місця, де знаходиться Пристрій Абонента, встановлення телекомунікаційного обладнання і його налаштування.

1.1.9. Послуги – послуги підключення та доступу до глобальної мережі Інтернет та/або до ресурсів локальної мережі, що надаються Оператором у Мережі.

1.1.10. Пристрій Абонента – комп'ютер, роутер або інший пристрій, що має можливість підключення до мережі Ethernet і в якому у повному обсязі реалізована підтримка сімейства протоколів TCP/IP.

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

1.2. Договір регулює відносини з приводу надання Оператором послуг підключення та доступу до глобальної мережі Інтернет та/або до ресурсів локальної мережі Абонентам.

1.3. Договір є обов'язковим для виконання Оператором і Абонентом.

1.4. Даний Договір є публічним і безстроковим та може бути розірваний з ініціативи кожної зі Сторін відповідно Договору.

1.5. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання законодавства України.

1.6. Договір вважається погодженим та укладеним шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

1.7. Абоненти, які раніше отримували Послуги від Оператора на підставі письмового договору, приєднуються до цього Договору шляхом оплати Послуг Оператора та/або шляхом продовження користування Послугами Оператора.

1.8. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, що є невід'ємною складовою частиною Договору.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Предметом Договору є надання Абоненту Послуг у відповідності до діючого Тарифного плану, на умовах даного Договору.

2.2. Оператор, діючи відповідно Договору надає, а Абонент сплачує та приймає надані Послуги.

2.3. Датою початку надання Послуги є дата підключення до мережі та внесення першої абонентської плати Абонентом.

2.4. Для укладення Договору повинні виконуватися технічні вимоги:

- Місце надання Послуг повинно знаходитись в зоні покриття Мережі;
- Абонент повинен мати Пристрій, який підтримує одержання IP-адреси за протоколом DHCP і PPPoE.

2.5. Договір не може бути укладеним, або не набере чинності, якщо:

- не виконуються технічні умови підключення (відсутня технічна можливість підключення);
- вік Абонента (фізичної особи) менше 18 років, або він у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Абонент не виконує вимог Оператора з надання інформації про себе в обсязі, передбаченому цим Договором, або надав недостовірну інформацію;
- Абонент не зробив необхідних платежів, або кошти не надійшли на поточний рахунок Оператора.

### 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

3.1. Оператор зобов'язаний:

3.1.1. Надавати Абоненту Послуги 24 години на добу 7 днів на тиждень протягом дії Договору за показниками Тарифного плану та у відповідності до вимог законодавства України, крім випадків, вказаних в Договорі.

3.1.2. Попереджати Абонентів про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення їх кінцевого обладнання за 10 (десять) днів, за допомогою Особистого кабінету (в окремих випадках за допомогою СМС та E-mail повідомлень) у випадках і порядку, встановлених Договором.

3.1.3. Заздалегідь (не пізніше, ніж за одну добу) попереджати Абонентів про перерви у роботі Мережі під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт; впродовж 1 (однієї) години від моменту настання аварії в Мережі та орієнтовні строки відновлення надання послуг за допомогою Особистого кабінету (в окремих випадках за допомогою СМС та E-mail повідомлень).

3.1.4. Усувати пошкодження Мережі протягом 24 годин з моменту реєстрації заяви (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого терміну їх усунення). У будь-якому випадку Оператор має докласти усіх зусиль для усунення пошкоджень якнайшвидше.

3.1.5. У разі неусунення пошкодження Мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад п'ять діб - Оператор несе відповідальність згідно законодавства України.

3.1.6. Нести витрати, пов'язані з гарантійним ремонтом телекомунікаційного обладнання впродовж його гарантійного терміну. При закінченні гарантійного терміну або для не гарантійних випадків (встановлюється сервісним центром) – витрати несе Абонент.

3.1.7. Нести витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання Абонента (Пристрою Абонента), що сталося з вини Оператора, відповідно до законодавства України.

3.1.8. Забезпечувати правильність обліку та застосування Тарифних планів до наданих Послуг.

3.1.9. У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, вилучення радіочастотного ресурсу внаслідок порушення Оператором вимог законодавства України, Оператор зобов'язаний відшкодувати Абонентові витрати, пов'язані з припиненням надання Послуг, відповідно до законодавства України.

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

3.1.11. Повідомляти Абонентів про припинення діяльності з надання Послуг за 3 (три) місяці, відповідно до законодавства України.

3.1.12. Надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій. Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку становить не менше 50 % встановленої у обраному тарифному плані. Максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку встановлюються в кожному тарифному плані окремо. Швидкості вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 0574:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

3.2. Оператор має право:

3.2.1. Не підключати та/або відключати підключеного до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.

3.2.2. Оператор залишає за собою право на проведення позачергових робіт по модернізації і/або поліпшенню працездатності мережі, проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт, що призводять до тимчасового припинення надання Послуг, але не довше ніж 12 (дванадцять) годин впродовж місяця.

#### 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

4.1. Абонент зобов'язується:

4.1.1. Надати достовірні відомості при підписанні Договору, а також вчасно (у строк не менше ніж протягом 10 днів) інформувати про їх зміну. Під зміною розуміється виправлення помилок, зміна П.І.Б., контактних даних тощо.

4.1.2. Зміна однієї фізичної особи на іншу, або зміна Місця надання Послуг без згоди Оператора не допускається.

4.1.3. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та здійснення робіт з підключення.

4.1.4. Користуватися послугами в строгій відповідності з умовами даного Договору. Не використовувати кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку, а також не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам.

4.1.5. Своєчасно сплачувати плату за послуги, згідно з встановленим у Договорі порядком розрахунків.

4.1.6. Терміново повідомляти про будь-які збої або погіршення якості в роботі послуг.

4.1.7. Не передавати, або продавати свої права, обов'язки і Послуги за даним Договором третім особам, без письмової згоди Оператора.

4.1.8. Використовувати Послуги виключно на території приміщення, вказаного при реєстрації як Місце надання Послуг. У іншому випадку необхідна письмова згода Оператора.

4.1.9. Абонент самостійно відстежує зміни, пов'язані з реалізацією Договору та Тарифного плану шляхом регулярного перегляду інформації в Особистому кабінеті.

4.1.10. Не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності.

4.2. Абонент має право:

4.2.1. При користуванні Послугами змінювати Тарифний план, відповідно діючого Тарифного плану і умов даного Договору.

4.2.2. Отримувати від Оператора інформацію про спожиті послуги за допомогою Особистої статистики.

4.2.3. Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

4.2.4. Відмовитися від подальшого користування Послугами та розірвати Договір у порядку, визначеному даним Договором.

4.2.5. Оскаржувати неправомірні дії Оператора, у спосіб визначений чинним законодавством України.

4.2.6. Не сплачувати абонентської плати за весь час пошкодження Мережі, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення Оператором граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Оператором, відповідної заяви (усної чи письмової) Абонента.

4.3. Абонент у зв'язку з укладенням публічного договору надає свою згоду Оператору на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими Оператору в результаті надання телекомунікаційних послуг на умовах публічного договору. Абонент повідомлений і згідний із тим, що інформація про його персональні дані (прізвище, ім'я, по батькові, адреса надання послуги, адреса електронної пошти, номер телефону домашнього та мобільного, ПІН) буде внесена до бази даних Оператора. Абонент вважається таким, що повідомлений про включення своїх вищевказаних персональних даних до бази даних Оператора. Абонент погоджується з тим, що надає Оператору право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що ця інформація може бути передана без письмового повідомлення Абонента для: обліку Абонентів, обліку наданих їм послуг, а також розрахунків з Абонентами; розсилання Абонентам рахунків, повідомлень, тощо. За письмовою заявою Абонента такі відомості можуть бути видалені з баз Оператора.

4.4. Абонент надає дозвіл на доступ до допоміжних приміщень, підвалів, даху, сходових клітин, вестибюлів, перехідних шлюзів, поза квартирних коридорів, комунікаційних каналів, ніш та інших приміщень, а також споруд будинку, які призначені для забезпечення потреб усіх власників квартир, що розташовані у житловому будинку та надає дозвіл на використання вищевказаних приміщень з метою надання телекомунікаційних послуг.

#### 5. ОБМЕЖЕННЯ ПРИ КОРИСТУВАННІ ПОСЛУГАМИ

5.1. Оператор тимчасово обмежує або припиняє надання послуг Абоненту у випадку повного використання Абонентом авансу на своєму особовому рахунку.

5.2. Надання Послуги відновлюється після поповнення балансу Абонента на суму, необхідну для списання за обраним Тарифним Планом.

5.3. Оператор може здійснити тимчасове припинення надання послуги за письмовою заявою Абонента на строк, зазначений у заяві, але не довше одного року і не частіше одного разу на місяць.

5.4. Оператор тимчасово обмежує або припиняє надання послуг Абоненту з одночасним повідомленням у випадках:

- виявлення факту передачі, або продажу своїх прав, обов'язків і Послуг за даним Договором третім особам, без письмової згоди Оператора;

- здійснення будь-якого забороненого впливу (DoS-атаки, флуд, спам, «петлі» тощо) з Пристроєм Абонента на Мережу або Пристрої інших Абонентів.

## 6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1. Оплата Послуг Оператора здійснюється Абонентом завчасно методом авансових платежів.

6.2. Ціни в Тарифному плані визначаються в гривнях. Розрахунковий період надання послуг становить один місяць.

6.3. Дата фактичного надходження коштів від Абонента на розрахунковий рахунок Оператора є моментом оплати Послуг.

6.4. Одержання Оператором платежу від Абонента відображається на його особовому рахунку збільшенням балансу. Надання Послуг Абоненту відображається на його особовому рахунку зменшенням балансу на вартість наданих Послуг.

6.5. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за Особистою статистикою та проводити авансові платежі таким чином, щоб баланс його особового рахунка залишався позитивним у будь-який момент дії даного Договору.

6.6. Абоненти можуть здійснювати оплату Послуг за допомогою платіжних терміналів та іншими способами вказаними на Інтернет-сайті та в Пам'ятці абонента, яка знаходиться на звороті Акту прийому-передачі виконаних робіт.

6.7. У випадку, наявності у Абонента заборгованості перед Оператором, Оператор має право без попередження і на власний розсуд обмежувати обсяги і технічні параметри Послуги або припиняти надання Послуги, до моменту погашення заборгованості.

## 7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. За неналежне виконання або невиконання умов Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до умов Договору та/або чинного законодавства України.

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

7.3. Оператор не несе відповідальності і ризики, пов'язані із збереженням конфіденційної інформації, що знаходиться на обладнанні Абонента, та за працездатність самого обладнання.

7.4. Оператор не дає гарантій того, що будь-яка інформація або дані, що пересилаються за допомогою Послуги не містять віруси, або інші небажані компоненти. Оператор не несе відповідальності за негативні для Абонента наслідки спричинені такими небажаними компонентами, або змістом отриманої інформації.

7.5 Оператор не несе юридичну, матеріальну або іншу відповідальність за використання Абонентом платних послуг інших організацій, до яких він дістав доступ за допомогою отримання Послуг Оператора.

7.6. У разі виявлення пошкодження Мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Оператора, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством України. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Оператора та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Оператора.

7.7. Питання щодо відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди через неналежне виконання Оператором обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

## 8. ЗМІНА Й РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

8.1. Оператор має право на одностороннє внесення змін в даний Договір та/або Тарифний план, з обов'язковим повідомленням про це Абонентів в Особистому кабінеті та/або у інших засобах масової інформації не менше ніж за 10 (десять) днів. Абонент, у 10-денний термін з моменту, коли він дізнався чи міг дізнатися про зміну умов надання послуг чи Тарифний план має право безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення Тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі його відмови від отримання Послуг за зміненим Тарифним планом - достроково розірвати Договір. Не розірвання Договору та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними до Договору змінами.

8.2. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку лише у випадках, передбачених Договором та/або Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг.

8.3. У випадку, якщо у Абонента, що бажає розірвати Договір, на особовому рахунку залишаються гроші, такий Договір може бути розірваний лише за згодою Сторін з обов'язковим підписанням угоди про розірвання, у якій зазначається строк повернення грошей Абоненту після розірвання Договору. Оператор, повертає відповідний залишок коштів.

8.4. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у кожному з наступних випадків:

8.4.1. У разі, якщо Абонент протягом 2 (двох) місяців з моменту тимчасового припинення чи обмеження надання Послуг не поповнив свій особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим, а кінцеве обладнання Абонента відключеним, у перший день після спливу вказаного 2-місячного строку.

8.4.2. У разі, якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при реєстрації, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуг. У такому випадку Оператор повинен попередити Абонента про розірвання Договору щонайменше за 10 (десять) днів до дати розірвання.

8.4.3. З інших підстав, передбачених у законодавстві України.

8.5. Абонент має право достроково розірвати Договір, письмово попередивши про це Оператора, не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів. В такому випадку Договір розривається у строк, що не перевищує 10 (десять) календарних днів з моменту отримання такої заяви Оператором.

## 9. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА

9.1. Абонент надає право Оператору для забезпечення безпеки в мережі, або при отриманні скарг від Абонентів, перевіряти інформацію, що отримується та/або пересилається Абонентом, при цьому отримана інформація не може передаватися третім особам, за виключенням випадків встановлених законодавством України.

## 10. ТАРИФНІЙ ПЛАН

10.1. Вартість послуг, які надаються за цим Договором, визначена затвердженими Оператором Тарифними планами. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Оператором, встановлюються Оператором самостійно та вказуються на Інтернет-сайті Оператора.

10.2. Тарифний план діє до моменту його зміни Абонентом через Особистий кабінет, телефонною заявкою або рекомендованим листом на юридичну адресу.

## 11. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО МЕРЕЖІ

11.1. Характеристика, кількість встановлюваного обладнання Абоненту та гарантійні умови на нього визначаються в Акті прийому-передачі виконаних робіт, який надається Абоненту при Підключенні.

11.2. Якщо телекомунікаційне обладнання є власністю Оператора, Абонент несе матеріальну відповідальність за нього впродовж терміну дії Договору і, в разі розірвання Договору, зобов'язується впродовж 10-ти днів повернути в робочому стані телекомунікаційне обладнання Оператору, інакше відшкодувати його вартість.

## 12. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

12.1. Під обставинами непереборної сили Сторони розуміють надзвичайні і непереборні сили (стихія, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, нагромадження снігу або ожеледь, вибух тощо), дію яких неможливо упередити силами Виконавця або силами фізичної особи і які є обставинами, що звільняють Виконавця або Замовника від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.

12.2. Сторона, для якої склалися обставини непереборної сили, зобов'язана не пізніше 10 (десяти) робочих днів повідомити іншу Сторону про настання таких обставин та про їх наслідки.

12.3. У випадках тимчасового припинення надання Послуги, через обставини непереборної сили, Оператор повинен повідомити про це Абонента не пізніше наступного дня. Надання Послуги відновлюється, після припинення вказаних обставин.

## 13. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

13.1. Суперечки за даним Договором вирішуються шляхом переговорів. У випадку неможливості їхнього врегулювання Сторони звертаються в суд відповідно до діючого законодавства України.

13.2. Договір залишається чинним у випадку зміни реквізитів Сторін, зміни їхніх установчих документів, включаючи, але не обмежуючись, зміною власника, організаційно-правової форми та інше. У випадку зміни реквізитів Сторони зобов'язані в 20-денний строк повідомити про це один одного.

## 14. РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

ТОВ "ЦЕНТРТЕЛЕКОМ"

Юридична адреса: 20700, Черкаська обл., Смілянський р-н,  
м. Сміла, вул. Незалежності, буд. 28А, офіс 10

Код ЄДРПОУ 39479295  
р/р UA523052990000026000021611062  
в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»  
МФО 305299  
E-mail: i@avator.ua, avator@ukr.net  
Тел.: (0800)-500-360