



**Товариство з обмеженою відповідальністю  
«Розумне і безпечне місто»**

**Затверджую:**  
Директор  
ТОВ «РБМ»  
Іванов Юрій Ігорович

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР  
про надання телекомунікаційних послуг**

м. Полтава

«01» серпня 2023р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Розумне і безпечне місто», що працює під торговою маркою ФОРМАТ 24, в особі директора Іванова Юрія Ігоровича, який діє на підставі Статуту (далі по тексту - «Виконавець»), керуючись положеннями статті 633 Цивільного кодексу України, Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012N 295 та Основними вимогами до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 29 листопада 2012 року N 624, уклали цей Договір про надання телекомунікаційних послуг (Далі по тексту - «Договір»), що є публічним договором - офертою на адресу фізичних осіб (далі по тексту - «Споживач», «ЗАМОВНИК», «Абонент»).

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

- 1.1. Виконавець надає Замовнику для особистого споживання телекомунікаційні послуги (далі по тексту - Послуга), ЗАМОВНИК оплачує Послугу в порядку і строки, передбачені положеннями цього Договору.
- 1.2. Висновком цього Договору ЗАМОВНИК підтверджує, що він дає свою згоду на розміщення кабелю Виконавцем в допоміжних приміщеннях багатоквартирного будинка, в якому проживає ЗАМОВНИК, а саме: на / з сходових клітках, вестибюлях, перехідних шлюзах, поза квартирних коридорах, візкових, коморах, горищах, підвалах, інших технічних приміщеннях, призначених для забезпечення експлуатації будинку та побутового обслуговування ЗАМОВНИКА.
- 1.3. Склад, обсяг та вартість обраної ЗАМОВНИКОМ Послуги - тарифний план відображений в Договорі приєднання до цього Договору і в надані послуги ВИКОНАВЦЯ, які є невід'ємною частиною цього Договору.
- 1.4. Виконавець вживає всіх необхідних заходів для забезпечення надійності функціонування системи безпеки та інформації про клієнтів.
- 1.5. Даний Договір укладається між Сторонами в межах їх повноважень. Послуга Замовнику надається на підставі цього Договору та підписаного Сторонами Договору приєднання.
- 1.6. Виконавець зобов'язується передати у власність Абоненту, а Абонент зобов'язується прийняти та оплатити вартість телекомунікаційного обладнання і витратних матеріалів (в тому числі, кабель), що використовується для підключення до телекомунікаційної мережі ВИКОНАВЦЯ відповідно до підписаного Сторонами Договору приєднання і з положеннями п.4.6 цього Договору.

### **2. АКЦЕПТ ДОГОВОРУ**

- 2.1. Для фізичних осіб, які до моменту публікації даного Договору не користувалися послугами ВИКОНАВЦЯ, підтвердженням повного і беззастережного акцепту (Прийняття) умов даного Договору є підписання (висновок) Договору приєднання до цього Договору та / або оплата фізичною особою на користь ВИКОНАВЦЯ послуги підключення кінцевого обладнання Абонента до телекомунікаційної мережі ВИКОНАВЦЯ, згідно з чинним прейскурантом ВИКОНАВЦЯ, які є невід'ємною частиною цього Договору.
- 2.2. Отримати необхідну консультацію з приводу Послуги можна за телефонними номерами 0800310010, 0509310010, 0689310010 у уповноважених представників ВИКОНАВЦЯ або в абонентських відділах за адресами, зазначеним в п.3.1.4 цього Договору.
- 2.3. З моменту здійснення процедури попередньої оплати в порядку, передбаченому положеннями розділу 4 цього Договору і підписання Договору приєднання до цього Договору фізична особа автоматично приймає умови даного Договору. Датою укладання даного Договору в цьому випадку є дата підписання Договору приєднання обома Сторонами.
- 2.4. Для фізичних осіб, які до моменту публікації даного Договору користувалися Послугами Виконавця, підтвердженням повного і беззастережного акцепту (прийняття) умов цього Договору є подальше

використання та оплата послуг ВИКОНАВЦЯ. З моменту оплати Послуги ВИКОНАВЦЯ фізична особа автоматично приймає умови цього Договору, і даний Договір вважається укладеним без підписання вкожному окремому випадку. Датою укладання даного Договору в цьому випадку є день зарахування на поточний рахунок ВИКОНАВЦЯ в банківській установі повної суми попередньої оплати за Послугу.

2.5. Фізична особа, яка вчинила акцепт (прийняття) умов даного Договору, іменується далі в тексті Договору "Абонент" і / або «Замовник», і / або «Споживач».

2.6. Абонент, як співвласник багатоквартирного будинку, в межах своїх прав, визначених Законом України "Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики, з метою розвитку Телекомунікаційних мереж", цим Договором надає Виконавцю безперешкодний доступ до спільного майна багатоквартирного будинку - приміщень загального користування (в тому числі допоміжних), несучих, огорожувальних та несуче-огорожувальних конструкцій будинку, механічного, електричного, сантехнічного та іншого обладнання всередині або за межами будинку, яке обслуговує більше ніж одне житлове або нежитлового приміщення, а також до будівель і спорудам, які призначений для задоволення потреб співвласників багатоквартирного будинку і розташовані на прибудинковій території, а також доступ на земельну ділянку, на якій розташовані багатоквартирний будинок і належні до нього будівлі, споруди, його прибудинкова територія.

2.7. Приймаючи умови цього Договору, ЗАМОВНИК висловлює / дає ВИКОНАВЦЮ згоду на обробку в картотеках та / або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи бази абонентів своїх персональних даних, зазначених при підключенні до телекомунікаційної мережі, укладення Договору, а також повідомляються згодом і інших відомостей про себе як про абонента ВИКОНАВЦЯ, в тому числі згода на їх збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміну), використання, блокування, знищення. Згода дається з метою належної реалізації Виконавцем своїх прав і обов'язків щодо ЗАМОВНИКА, а також перевірки виконання ЗАМОВНИКОМ умов цього Договору та чинного законодавства.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

3.1. Виконавець зобов'язується:

3.1.1. Виконати заявку Замовника на підключення його кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі ВИКОНАВЦЯ в термін не більше доби з дня надходження та реєстрації заявки від Замовника за умови наявності технічної можливості такого підключення. Надавати Замовнику оплачену їм Послугу в порядку, передбаченому положеннями даного Договору.

3.1.2. Вести Особовий рахунок Замовника з відображенням на ньому інформації, яка стосується виконання цього Договору (перелік і вартість наданої Замовнику Послуги, підсумковий баланс взаємних розрахунків за Договором, реквізити Замовника, і т.п.).

3.1.3. Надати Замовнику можливість отримання телефонних консультацій за телефонами: 0800310010, 0509310010, 0689310010.

3.1.4 Своєчасно, згідно з умовами Договору, повідомляти ЗАМОВНИКА про планованих профілактичних роботах, зміни тарифів не пізніше, ніж за 7 (сім) днів до дати запланованих робіт або змін шляхом розміщення відповідних оголошень на веб-сторінці ВИКОНАВЦЯ в Інтернет за адресою: <https://format24.ua/> або розміщення інформації в офісі ВИКОНАВЦЯ і його абонентському відділі за адресою м. Полтава вул. Соборності, 66 к.211, або іншим доступним для ВИКОНАВЦЯ способом.

3.1.5. Провести ремонт ділянки мережі, що з'єднує кінцеве обладнання Замовника з розподільною коробкою-портом, в разі його пошкодження за свій рахунок, якщо буде встановлено, що пошкодження сталося не з вини Замовника, протягом одних діб з моменту реєстрації відповідної заяви Замовника.

3.1.6. Проводити перерахунок абонентської плати за заявою ЗАМОВНИКА, якщо відсутність Послуги не з вини Замовника не було усунуто ВИКОНАВЦЕМ протягом контрольного терміну - одну добу - з дня реєстрації заяви Замовника про відсутність Послуги, крім випадків, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

3.1.7. Інформувати Замовника про перерву (перебоях) в роботі обслуговується Виконавцем телемережі на час капітального ремонту або реконструкції телекомунікаційних ліній і пристроїв, про зміну розміру абонентської плати шляхом розміщення відповідного повідомлення в джерелах, зазначених у п.3.1.4 цього Договору, не пізніше ніж за 7 (сім) днів до вступу в силу таких змін. неотримання повідомлення про зміну вартості Послуги не є підставою для її несплати в установленому Договором порядку.

3.1.8. Надавати інформацію про тарифи на Послугу, про умови укладення Договору а умовах, передбачених чинним законодавством України.

3.1.9. Розглядати і вирішувати скарги та заяви Замовника відповідно до положеннями Закону України «Про звернення громадян», в термін не більше одного місяця від дня отримання відповідного звернення

інформувати його про результати розгляду.

3.1.10. Приймати відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення таємниці, переданої телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про споживача і Послуги, яку він отримав або замовляв.

3.1.11. Попереджати Споживача про припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг відповідно до положень чинного законодавства України.

3.1.12. Усувати протягом однієї доби з моменту реєстрації заяви Замовника щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Замовника до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги\*, за винятком випадків пошкоджень, що сталися з причини дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення або пошкодження третіми особами лінійних і станційних споруд, що використовуються оператором телекомунікацій, або з вини Замовника у випадках, передбачених чинним законодавством України.

*\* Під неприпустимим зниженням показників якості телекомунікаційної послуги, про яких йде мова в цьому пункті Договору, мається на увазі збільшення часу відгуку понад 50 мс, збільшення кількості втрат більше 0,5% за умови вільного каналу, зниження мінімальної швидкості передачі і прийому даних для послуг доступу до мережі Інтернет нижче 256 Кбіт/сек., а також погіршення показників якості телекомунікаційної послуги щодо Показників якості послуг передачі даних, доступу в Інтернет і їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Держспецзв'язку N0803 від 28.12.2012г.*

3.1.13. Інформувати Замовника про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі (на вимогу Замовника).

3.1.14. Направляти за викликом Замовника для підключення та / або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг, працівників ВИКОНАВЦЯ. Працівники та представники ВИКОНАВЦЯ повинні мати посвідчення з фотографією, скріплене печаткою Виконавця і пред'являти його Замовнику.

3.1.15. Виконувати інші зобов'язання ВИКОНАВЦЯ, передбачені положеннями чинного законодавства України.

## **3.2. ЗАМОВНИК зобов'язується:**

3.2.1. Користуватися отриманою Послугою в суворій відповідності з умовами даного Договору і до чинного законодавства України.

3.2.2. Своєчасно знайомитися зі станом свого Особового рахунку та інформацією, опублікованій для ЗАМОВНИКА в будь-якому зручному для нього джерелі: на сайті <https://format24.ua/>, в Відділах по роботі з абонентами. ЗАМОВНИК не має право пред'являти ВИКОНАВЦЮ претензії в разі несвоєчасного ознайомлення або не ознайомлення з опублікованій для нього інформацією.

3.2.3. Своєчасно, шляхом внесення авансових платежів, сплачувати витребувані Послуги відповідно до умов розділу 5 цього Договору.

3.2.4. Не підключати самостійно додаткові пристрої до телекомунікаційної мережі.

3.2.5. Відключати телекомунікаційний кабель і провід мережі електроживлення від кінцевого обладнання (роутера) Замовника під час грози чи перепадів струму електроживлення в мережі.

3.2.6. Вживати всіх необхідних заходів, спрямованих на забезпечення цілісності та збереження ділянки телекомунікаційної мережі (ділянка, яка з'єднує кінцеве обладнання Замовника з розподільною коробкою-портом), а в разі його пошкодження - прийняти і оплатити послуги з відновлення працездатності ділянки телемережі, якщо буде встановлено, що таке пошкодження відбулося з вини Замовника.

3.2.7. Не виконувати своїми силами і не допускати сторонніх (третьих) осіб до виконання робіт по ремонту ділянки телемережі, який з'єднує кінцевого обладнання з розподільчою коробкою-портом.

3.2.8. Повідомляти Виконавця про пошкодження в телемережі за телефонами, вказаними в п.3.1.3 цього Договору.

3.2.9. При здійсненні будь-яких дій, пов'язаних з виконанням даного Договору, в тому числі при оплаті Послуг, обов'язково вказувати наданий ЗАМОВНИКУ присвоєний логін.

3.2.10. Попереджати ВИКОНАВЦЯ про необхідність в додаткових послугах або про необхідність тимчасового відключення Послуги не пізніше, ніж до початку дії наступного розрахункового періоду.

3.2.11. При виникненні обставин, що створюють перешкоди ЗАМОВНИКУ в виконанні прийнятих на себе зобов'язань, вжити всіх необхідних заходів для своєчасного повідомлення про це ВИКОНАВЦЯ і узгодження з ним можливих шляхів вирішення виниклих проблем.

3.2.12. Неухильно дотримуватись умов цього Договору.

3.2.12. Повідомити ВИКОНАВЦЮ в письмовій формі не пізніше, ніж за 7 (сім) робочих днів до початку наступного за поточним розрахункового періоду про припинення дії Договору, шляхом подачі відповідної заяви до офісу Виконавця за адресою: м. Полтава вул. Соборності, 66 к.211.

3.2.13. Сплатити роботи з повторного підключення до Послуги, згідно з тарифом і умовами прейскурант, які є невід'ємною частиною цього Договору, в разі ненадання письмового повідомлення про припинення дії

даного Договору в порядку, передбаченому п.п. 3.2.12 і 3.4.4 даного Договору.

3.2.14. Не використовувати Послугу з метою її надання третім особам, які проживають не за адресою надання Послуги.

3.2.15. Не допускати дій, які ускладнюють або унеможливають надання Послуг іншим абонентам.

3.2.16. У разі зміни місця проживання здійснити розірвання Договору, попередивши Виконавця в письмовій формі не пізніше ніж за 7 (сім) днів до дати планованого розірвання і повернувши карту доступу до телекомунікаційної послуги, надану Виконавцем Замовнику, в порядку та на умовах, передбачених цим Договором.

3.2.17. Надавати працівникам ВИКОНАВЦЯ можливість виконувати необхідні роботи при пред'явленні ними посвідчення з фотографією, скріпленої печаткою Виконавця в разі, якщо вони прибули: за заявою ЗАМОВНИКА про неякісне надання Послуги або її відсутності; для підключення (відключення) абонентської лінії до (від) телекомунікаційної мережі в випадках, передбачених положеннями цього Договору та чинного законодавства України;

3.2.18. Оплачувати заборгованість за надані Послуги відповідно до умов розділу 4 цього Договору, якщо така є, в разі розірвання Договору з власної ініціативи і в інших випадках, передбачених цим Договором.

3.2.19. Надавати вільний доступ працівникам ВИКОНАВЦЯ для виконання робіт в слабкострумових нішах будівлі, якщо доступ до них контролюється ЗАМОВНИКОМ.

3.2.20. Оплатити повну вартість наданого (переданого у власність) Абоненту обладнання згідно і відповідно до Договору приєднання, який є невід'ємною частиною цього Договору, якщо Абонент не бажає отримувати Послугу в Протягом терміну гарантованого споживання, перерахованих у п.4.6 даного Договору, або за умови порушення Абонентом умов і порядку оплати Послуг, визначених положеннями цього Договору.

3.2.21. Використовувати надане у користування/оренду, переданого/придбаного у власність Абоненту обладнання на акційних умовах чи за спеціальною ціною тільки у мережі Виконавця.

3.2.22. У разі розірвання цього Договору протягом 3х днів повернути Виконавцю абонентський термінал, наданий ВИКОНАВЦЕМ ЗАМОВНИКУ.

3.2.23. Виконувати інші зобов'язання споживача телекомунікаційних послуг, передбачені положеннями чинного законодавства України.

### **3.3. Виконавець має право:**

3.3.1. В односторонньому порядку змінити склад, порядок і умови надання Послуги (тарифного плану) з обов'язковим повідомленням ЗАМОВНИКА шляхом публікації інформації в джерелах, зазначених у п. 3.1.4 даного Договору, на сайті: <https://format24.ua/>, в відділах по роботі з абонентами, не менше ніж за 7 (сім) днів до вступу в силу таких змін.

3.3.2. При проведенні робіт, пов'язаних з ремонтом і налаштуванням окремих вузлів телемережі, призупинити надання Послуг, з обов'язковим повідомленням замовник не менш ніж за 7 (сім) днів, шляхом публікації інформації в джерелах, зазначених у п. 3.1.4 даного Договору.

3.3.3. В односторонньому порядку змінювати ціни і вартість на Послуги (на тарифний план), повідомивши Замовника про такі зміни, не менше ніж за 7 (сім) днів до їх змін, шляхом публікації інформації в джерелах, зазначених у п. 3.1.4 даного Договору. Використання Послуги ЗАМОВНИКОМ після повідомлення про зміну складу і вартості Послуги (тарифного плану) і оплата їм Послуги згідно з чинними на момент такої зміни прейскурант є вираженням згоди Замовника з зазначеними змінами і підтверджує волю ЗАМОВНИКА про внесення відповідного зміни в діючі Прейскуранти ВИКОНАВЦЯ, які є невід'ємною частиною цього Договору, і в Договір приєднання.

3.3.4. У разі нульового балансу на рахунку Абонента протягом більше 90 (дев'яноста) календарних днів, Виконавець ліквідує всю інформацію про реквізити доступу Абонента до телекомунікаційної мережі.

3.3.5. Призупинити і / або відключити надання Послуги у випадках, якщо ЗАМОВНИК:

- широкомовно поширює по мережі матеріали рекламного або комерційного характеру не через систему відповідних даних матеріалів телеконференцій;
- здійснює дії, які призводять або призведуть до псування апаратних і програмних засобів вузлових машин ВИКОНАВЦЯ або інших користувачів телемережі, наприклад, шляхом навмисного або ненавмисного розсилки комп'ютерних вірусів по мережі;
- використовує кінцеве обладнання, що не має сертифікат відповідності Державним стандартам України;
- використовує кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки України, оборони та охорони правопорядку;
- здійснює дії, які можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж

телекомунікацій, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;

- використовує надане йому у користування/оренду, придбаного/переданого у власність Абоненту обладнання не в мережі Виконавця, що було придбано на акційних умовах чи за спеціальною ціною.
- використовує на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентські лінії для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- не виконує умови цього Договору;
- своєчасно не оплатив отримані ним телекомунікаційні послуги за період тимчасової відсутності доступу до Послуги за вказаними в даному пункті причин Виконавець не виробляє компенсацію (відшкодування) ЗАМОВНИКУ.
- блокувати телекомунікаційне обладнання чи надання послуг у разі порушення умов договору.

3.3.6. Не відповідати за шкоду, прямий або непрямий, понесений ЗАМОВНИКОМ в результаті використання або неможливості використання Послуги і робіт ВИКОНАВЦЯ.

3.3.7. Припинити надання послуг ЗАМОВНИКУ при порушенні ЗАМОВНИКОМ порядку розрахунків, визначеного положеннями розділу 4 цього Договору, якщо протягом 10 днів після відправлення повідомлення ЗАМОВНИКУ про кінцевий термін оплати не надходило підтвердження про оплату Послуги.

3.3.8. Направляти Замовнику в разі несплати заборгованості по абонентській платі понад установлений строк письмове попередження про розірвання цього Договору, якщо заборгованість не буде погашена в терміни, передбачені цим Договором. Неотримання попередження ЗАМОВНИКОМ не є підставою для несплати отриманих послуг (заборгованості).

3.3.9. Проводити за окрему плату ремонт і / або заміну розподільного обладнання та квартирної розводки ЗАМОВНИКА.

3.3.10. Перевірити роботу телемережі на території надання послуг (в тому числі, в нежитловому приміщенні, суміжному з квартирою Абонента) для виявлення несанкціонованого втручання в її роботу.

3.3.11. Розірвати Договір та припинити надання Послуг відповідно до положеннями чинного законодавства України та цього Договору.

#### **3.4. ЗАМОВНИК має право:**

3.4.1 Змінювати склад Послуг (тарифний план) згідно з положеннями цього Договору шляхом повідомлення ВИКОНАВЦЯ не пізніше, ніж до початку наступного розрахункового періоду, і оплати вартості знову обраної Послуги відповідно до чинних на момент такого зміни прейскурант. Оплата ЗАМОВНИКОМ вартості знову обраної Послуги в Відповідно до чинних на момент такої зміни прейскурант є згодою Замовника з отриманням знову обраного обсягу Послуг (тарифного плану) і підтверджує волю ЗАМОВНИКА про внесення відповідної зміни до чинних Прейскуранти ВИКОНАВЦЯ, які є невід'ємною частиною цього Договору.

3.4.2. Відмовитися від послуг ВИКОНАВЦЯ, письмово повідомивши про це і повернувши ПІДПРИЄМСТВУ абонентський термінал, надану Замовнику відповідно до положень пунктів 3.2.21, 4.6 цього Договору. Письмове повідомлення про відмову від Послуги повинно бути надано Виконавцю не пізніше, ніж за 7 (сім) днів до початку розрахункового періоду, наступного за поточним розрахунковим періодом.

3.4.3. Призупинити дію Договору і відмовитися на цей період від оплати Послуги (тарифного плану) на сукупний термін не більше, ніж 3 (три) календарних місяці (Розрахункових періоду) за один рік дії Договору за умови повідомлення ВИКОНАВЦЯ не пізніше початку наступного за поточним розрахункового періоду по телефону: 0800310010, 0509310010, 0689310010, за умови нульового балансу (відсутності грошових коштів) на особовому рахунку Замовника після закінчення поточного розрахункового періоду, в якому відбувається повідомлення про припинення дії Договору та відповідно до положеннями пункту 4.6 цього Договору.

3.4.4. Призупинити дію Договору і відмовитися на цей період від оплати Послуги на сукупний термін більше, ніж 3 (три) місяці (розрахункових періоду) за один рік дії Договору за умови надання (надсилання) письмового повідомлення ВИКОНАВЦЯ не пізніше початку наступного розрахункового періоду, направивши на адресу місцезнаходження ВИКОНАВЦЯ, а також відповідно до умов пунктів 3.2.21, 4.6 цього Договору.

3.4.5. Вимагати від ВИКОНАВЦЯ повернення невикористаної частини грошових коштів в разі відмови від отримання Послуги у випадках і порядку, визначених цим Договором та положеннями чинного законодавства України.

3.4.6. Не оплачувати абонентську плату за весь час пошкодження телекомунікаційної мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг виник не з вини Замовника, в разі

порушення Виконавцем граничних термінів усунення пошкодження, з дати реєстрації Виконавцем відповідної заяви (усної або письмової) Замовника.

3.4.7. Своєчасно отримувати передбачені Послуги встановленої якості в Відповідно до положень Показників якості послуг передачі даних, доступу в Інтернет і їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Держспецзв'язку №803 від 28.12.2012г.

3.4.8. Переоформити за письмовою заявою Договір приєднання на члена сім'ї або співвласника або власника квартири-місця отримання Послуги.

3.4.9. Оскаржити неправомірні дії ВИКОНАВЦЯ згідно із законодавством України.

3.4.10. Безкоштовно отримувати інформацію про стан його рахунку, діючі тарифи та перелік пакету телевізійних програм.

3.4.11. Подавати на адресу ВИКОНАВЦЯ письмове або усне заяву про неякісне надання Послуги або її відсутності.

3.4.12. Реалізувати інші права, пов'язані з виконанням умов цього Договору і не суперечать законодавству України.

#### **4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Склад, обсяг та вартість Послуги (тарифний план), що надаються ВИКОНАВЦЕМ ЗАМОВНИКУ, відображені в діючих прейскурантів ВИКОНАВЦЯ, які є невід'ємною частиною цього Договору, а також в Договорі приєднання.

4.2. ЗАМОВНИК здійснює оплату за надання Послуги в банківському установі або через платіжні термінали на поточний рахунок ВИКОНАВЦЯ:

**ТОВ «Розумне і безпечне місто»**

**UA953354290000026003054007457 в АТ КБ «ПриватБанк»МФО**

**335429, ЄДРПОУ: 41326722**

4.3. Дата фактичного надходження коштів від Замовника на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ є моментом оплати Послуги (тарифного плану) з урахуванням положень п.п. 2.1, 2.3, 2.4.

4.4. Інформація про платежі Замовника, а також про вид, обсяг і вартість наданих ЗАМОВНИКУ Послуги (тарифного плану) враховується на Особовому рахунку Замовника.

4.5. Послуги, які надаються ВИКОНАВЦЕМ ЗАМОВНИКУ по справжньому Договору, оплачуються на умовах 100% попередньої оплати.

4.6. ЗАМОВНИК, який отримав Послугу підключення за пільговою / акційною вартістю, тим самим гарантує укладення даного Договору на період не менше, ніж на шість місяців (розрахункових періодів) поспіль з моменту укладення Договору. У разі розірвання Договору з ініціативи Замовника протягом зазначеного періоду, ЗАМОВНИК зобов'язується оплатити підключення і отриману Послугу, виходячи з прейскурантів, що діють на момент розірвання Договору.

4.7. Витратний матеріал, який використовується для з'єднання кінцевого обладнання Замовника з розподільною коробкою-портом, застосований для підключення до Послуги, належить Замовнику або Виконавцю згідно з умовами укладеного Сторонами Договору приєднання, який є невід'ємною частиною цього Договору.

4.8. ЗАМОВНИК погоджується, що ВИКОНАВЕЦЬ не повинен щомісяця повідомляти його про необхідність оплати Послуги, яку він отримує. ЗАМОВНИК може отримати таку інформацію в усній або письмовій формі при зверненні за телефонними 0800310010, 0509310010, 0689310010 або в абонентській відділі за адресами, вказаними в п.3.1.4 цього Договору.

4.9. У разі відмови Замовника від передплаченого Послуги невикористана частина грошових коштів повертається Виконавцем Замовнику за письмовим зверненням (Заявою) Замовника за умови пред'явлення Замовником оригіналу паспорта та довідки про присвоєння ідентифікаційного номера ЗАМОВНИКА. Виконавець забезпечує повернення грошових коштів протягом 14 днів з дня надходження заяви від Замовника. Повернення невикористаної частини коштів, за передплачену Послугу, здійснюється шляхом безготівкового перерахування грошових коштів на розрахунковий (Банківський) рахунок абонента, зазначений у зверненні.

4.10. Оплата Послуг ЗАМОВНИКОМ здійснюється після підключення його до телемережі та оплачується щомісяця у формі передоплати відповідно до умов цього Договору.

4.11. В місяць укладення цього Договору оплата здійснюється за що залишилися до кінця календарного місяця дні, протягом яких будуть надаватися Послуги, і за дні наступного місяця до дати (числа місяця), аналогічного числа фактичного надходження грошових коштів Замовника на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ (розрахунковий період).

4.12. У разі ненадходження оплати на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ до кінця розрахункового періоду, надання Послуги автоматично припиняється апаратно-програмним комплексом ВИКОНАВЦЯ.

- 4.13. Початком (першим днем) надання Послуги вважається дата оплати вартості Послуги.
- 4.14. Всі кошти, перераховані ВИКОНАВЦЮ ЗАМОВНИКОМ, відображаються на особовому рахунку ЗАМОВНИКА. Обов'язок коректного ведення особового рахунку лежить на Виконавець.
- Виконавець зобов'язується не поширювати третім особам інформацію про залишок і рухах на особовому рахунку ЗАМОВНИКА, крім випадків прямо передбачених законодавством України.

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

- 5.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору відповідно до чинного законодавства України.
- 5.2. У разі тимчасового ненадання Послуги, яке виникло через несправності або пошкоджень обладнання і програмного забезпечення ВИКОНАВЦЯ, якщо таке відсутність Послуги не було усунуто ВИКОНАВЦЕМ протягом контрольного терміну - одні добу-з дня реєстрації заяви Замовника про відсутність Послуги, крім випадків передбачених цим Договором та чинним законодавством України, Виконавець здійснює перерахунок абонентської плати за заявою ЗАМОВНИКА. ЗАМОВНИК повинен повідомляти ВИКОНАВЦЯ про всі перебої в роботі локальної мережі в письмовій формі або надіслати відповідне повідомлення на електронну поштову скриньку адміністратора мережі ВИКОНАВЦЯ - b2b@format24.ua.
- 5.3. ЗАМОВНИК не повинен використовувати Послугу, якщо це протиправно (Протизаконно), або якщо таке використання порушує права інтелектуальної власності іншої юридичної або фізичної особи, або яким-небудь чином призводить до використання мережі не за її призначенням.
- 5.4. ЗАМОВНИК самостійно несе відповідальність за збереження всіх паролів, реквізитів виданих йому під час підключення і відповідає за безпеку і захист власного комп'ютера.
- 5.5. При недотриманні правил користування Інтернет ЗАМОВНИК блокується і фізично відключається від телемережі та відповідно до умов цього Договору.
- 5.6. Сторони за цим Договором не несуть солідарну відповідальність перед третіми особами та державою. Кожна із Сторін за шкоду, заподіяну її діями, несе самостійну відповідальність.
- 5.7. У разі невиконання або неналежного виконання Стороною зобов'язань по цього Договору, вона несе відповідальність в порядку, передбаченому чинним законодавством.
- 5.8. Виконавець не гарантує максимальну швидкість пропускну здатності телемережі і максимальну якість зображення, але вживає всіх можливих заходів для надання найвищого можливого якості Послуги та забезпечення швидкості доступу, певної тарифним планом, доступ до якого має ЗАМОВНИК.

## **6.**

### **ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

#### **Виконавець не несе відповідальність:**

- 6.1. За функціонування апаратного обладнання та програмного забезпечення Замовника, яке надає ЗАМОВНИКУ можливість користуватися Послугою ВИКОНАВЦЯ.
- 6.2. За дії осіб і організацій, які унеможливають виконання зобов'язань за цим Договором у разі, якщо діяльність таких осіб та організацій не може контролюватися Виконавцем.
- 6.3. За функціонування телекомунікаційної послуги в цілому і будь-яких окремих ділянок (мереж), з яких складається Інтернет, і не гарантує можливість обміну з серверами і ресурсами, які не належать Виконавцю, що не обслуговуються їм і можуть бути недоступні.
- 6.4. За персональну захист Замовника від несанкціонованого доступу і несанкціонованих маніпуляцій даними, ресурсами і системами на кінцевому обладнанні Замовника, викликаного наявністю помилок в захисті і при експлуатації кінцевого обладнання, комп'ютерних вірусів і інших програм або дій, які можуть завдати шкоди.
- 6.5. Виконавець не забезпечує Замовника необхідним програмним забезпеченням.
- 6.6. За псування устаткування Замовника під час грози і настійно рекомендує Замовнику відключати кабель і провід мережі електроживлення від кінцевого обладнання Замовника під час грози.
- 6.7. За інформацію і послуги, що поставляються за допомогою телекомунікаційної послуги
- 6.8. За будь-які витрати Замовника або збиток, який може бути нанесений Замовнику, внаслідок прямого або непрямого використання мережі Інтернет.
- 6.9. За оцінку точності, повноти і корисності будь-яких думок, оцінок, послуг та іншої інформації, якості і властивостей товарів, що надаються за допомогою телекомунікаційної послуги.
- 6.10. За якість наданих Послуг в разі використання для з'єднання кінцевого обладнання Абонента з розподільним пристроєм кабелю, наданого Абонентом, який відмовився від придбання кабелю, якість якого перевірено, встановлено Виконавцем і відповідає вимогам законодавчих та нормативних документів до

такого роду продукції (тобто сертифіковане).

## **7. ФОРС-МАЖОР**

7.1 Сторона звільняється від відповідальності за невиконання умов цього Договору, якщо невиконання умов Договору стало наслідком обставин непереборної сили, а саме: пожежа, повінь, землетрус, війна, військові дії, стихійні лиха, громадські заворушення, пожежа, зміни власником телепрограм технічних характеристик мовлення, відсутність електроенергії, рішення органів державної влади, які унеможливають подальше виконання зобов'язань за цим Договором. Всі ці обставини можуть бути прийняті до уваги іншою Стороною тільки в разі їх документального підтвердження. У цьому випадку терміни виконання зобов'язань за Договором відсуваються відповідно до часу дії цих обставин. перелік обставин непереборної сили не є вичерпним і може включати інші обставини, які Сторони не могли заздалегідь передбачити і запобігти.

## **8. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

8.1. Спори за цим Договором вирішуються шляхом переговорів. В разі неможливості їх врегулювання СТОРОНИ звертаються до суду відповідно до чинним законодавством України.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. Даний Договір набирає чинності з моменту його підписання Сторонами, є таким, що укладений на невизначений термін, і діє до його розірвання в порядку і відповідно до умов цього Договору та нормативно-правових актів України.

9.2. Після укладення цього Договору всі попередні переговори, листування, договори і будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що стосуються цього Договору, аж до повного виконання зобов'язань Сторонами за попереднім угодами втрачають юридичну силу.

## **10. ІНШІ УМОВИ**

10.1. Всі зміни і доповнення до цього Договору вважаються чинними, якщо вони внесені відповідно до умов цього Договору.

10.2. Всі повідомлення ЗАМОВНИКА ВИКОНАВЦЮ за цим Договором повинні надсилатися поштою, електронною поштою або факсом, а також передаватися за допомогою телефонного зв'язку 0800310010, 0509310010, 0689310010 і адресами, вказаними в цьому Договорі.

10.3. У разі зміни адрес і реквізитів, зазначених в Договорі, Сторони зобов'язуються повідомити про це іншу Сторону за 3 (три) дні до запланованого дня зміни.

10.4. ЗАМОВНИК дає своє повне і беззастережне згоду на отримання розсилки матеріалів рекламного та / або інформаційного характеру за допомогою телефонії, SMS - сервісів, Viber, WhatsApp, Telegram, Skype і інших месенджерів, електронної пошти і т.п.

10.5 Сторони погодили, що при виникненні питань щодо відмови користування послугою оповіщення, SMS - сервісів, Viber, WhatsApp, Telegram, Skype і інших месенджерів, електронної пошти тощо, Абонент має право звернутися за допомогою в абонентський відділ особисто або шляхом телефонного дзвінка представнику контакт-центру Виконавця.

10.6. Сторони погодилися, що відповідно до частини третьої статті 207 Цивільного кодексу України для здійснення угод і підписання документів, які виникають в Внаслідок виконання цього Договору, Виконавець може у випадках, не заборонених чинним в Україні законодавством, використовувати відбиток печатки та факсимільне відтворення підпису за допомогою технічних пристроїв для друку. Сторони домовилися, що угоди та документи, що складаються в результаті цього договору, підписані з використанням факсимільного відтворення підпису і відбитка печатки за допомогою технічних друкованих пристроїв уповноваженого представника ВИКОНАВЦЯ, мають таку ж юридичну силу і породжують для Сторін аналогічні права і обов'язки, що і документи, підписані власноруч. Сторони також домовилися про відсутність необхідності укладення будь-якого додаткового угоди або окремого договору, які передбачали б можливість, у випадках не заборонених чинним в Україні законодавством, використання відбитка печатки та факсимільного відтворення підпису за допомогою технічних пристроїв для друку для здійснення угод і підписання документів, утворюються в результаті виконання цього Договору, і що підписання цього договору є достатнім фактом для використання відбитка печатки та факсимільного відтворення підпису за допомогою технічних пристроїв для друку для здійснення угод і підписання документів, що утворюються в результаті виконання цього Договору.

**Виконавець:**

**ТОВ «Розумне і безпечне місто»**

**02091 місто Київ, вул.Харківське шосе 56;**



**тел.: 0800310010, 0509310010,  
0689310010;  
UA953354290000026003054007457  
в АТ КБ «ПриватБанк»  
МФО 335429,  
ЄДРПОУ: 41326722;  
У реєстрі операторів і провайдерів,  
рішення про включення до реєстру №3586 від 12.05.2023 р.**