

Договір про надання телекомунікаційних послуг

м. Енергодар

« _____ » _____ 20 р

Державне Підприємство «Національна атомна енергогенеруюча компанія «Енергоатом» (далі **Оператор**), включено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за рішенням НКРЗ від 28.09.2006 року № 384 у м. Енергодарі Запорізької області) в особі _____, який діє на підставі довіреності від _____ з однієї сторони та _____, (далі іменується **Споживач**), з другої сторони, уклали цей договір про надання телекомунікаційних послуг (далі – Договір) про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1. **Оператор** за письмовою заявою Споживача на кожен послугу окремо, надає загальнодоступні та інші телекомунікаційні послуги, перелічені в додатках 1 і 2 до договору, а Споживач зобов'язується своєчасно оплачувати отримані послуги, відповідно до умов цього Договору.

2. Підприємство надає послуги за показниками якості визначеними ЦОВВ.

2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ТЕХНІЧНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1 Перелік замовлених Споживачем послуг зазначено у Додатку 1 до цього Договору.

2.2 Тип кінцевого обладнання _____
(телефон, факс)

2.2.1 Номер телефону _____

2.3 Спосіб підключення кінцевого обладнання _____
(індивідуальний, паралельний, спарений, односторонньої дії)

2.4 Споживач погоджується із розміщенням інформації про його П.І.Б., адресу та номеру телефону у :

- базах даних інформаційно-довідкової служби _____
Так, ні, підпис Споживача

- електронних версій телефонних довідників _____
Так, ні, підпис Споживача

2.5 Для отримання послуг Споживач подає письмову заяву Оператору . За наявності технічної можливості Оператор здійснює установку телефону (підключення кінцевого обладнання) в строк погоджений із Споживачем за умови:

- наявності сертифікованого кінцевого обладнання;
- оплати згідно тарифів за встановлення телефону (пари проводів);
- заключення Споживачем договору.

2.6 Надання послуг та нарахування абонентської плати здійснюється з дня підключення кінцевого обладнання.

2.7 Для отримання послуг по заміні абонентського номеру (за бажанням Споживача), переоформлення телефону, перенесення телефону на іншу адресу Споживач подає письмову заяву і при наявності технічної можливості та інших умов передбачених законодавством, а також при умові оплати замовлених послуг згідно тарифу, Оператор надає замовлену послугу. Договір переоформлюється згідно нових даних Споживача.

2.8 Оператор може тимчасово припинити надання послуг :

- за письмовою заявою Споживача на термін вказаний в заяві при умові сплати абонентської плати за весь період тимчасового відключення;

- у зв'язку з заборгованістю за послуги на строк та за умов визначених даним договором;
- у зв'язку з проведенням профілактичних, ремонтних та інших робіт, які унеможливають надання послуг до усунення даних причин;
- у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства на строк до усунення причин що призвели до припинення надання послуг.
- порушення вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання з боку споживача.

2.9 Оператор інформує Споживача про надані йому послуги за зверненням Споживача.

2.10 Відсутність технічної можливості у Оператора для надання Послуг Споживачу не є підставою для подання Споживачем Оператору будь-яких претензій та позовів.

3. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПІДПРИЄМСТВА

3.1 Оператор зобов'язан:

3.1.1 Надавати телекомунікаційні послуги (далі-послуги) за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативно-правових документів, умов договору та наданої ним інформації про умови надання послуг.

3.1.2 Надавати Споживачу безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби допомоги за телефонами 101, 102, 103, 104 відповідно.

3.1.3 Надавати Споживачу безоплатний доступ до послуг довідкових служб.

3.1.4 Інформувати Споживача не менш як за місяць про заміну абоненського номера у разі модернізації телекомунікаційних мереж, заміну існуючих АТС.

3.1.5 Надавати замовлені Споживачем послуги цілодобово 365 (366) днів на рік відповідно до вимог Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг та інших нормативно-правових актів України.

3.1.6 Вести облік обсягу та вартості наданих Споживачу послуг за кожним видом окремо і забезпечувати достовірність обліку.

3.1.7 Письмово попереджувати Споживача про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках передбачених цим договором.

3.1.8 Інформувати особисто та/або через засоби масової інформації Споживача не менше ніж за три місяці про припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг.

3.1.9 Установлювати або змінювати перелік Послуг за заявою Споживача

3.1.10 Оприлюднювати в засобах масової інформації та містах продажу послуг тарифи на загальнодоступні послуги. Доводити письмово до відома Споживача тарифи на телекомунікаційні послуги, що встановлюються Оператором самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення.

3.1.11 Забезпечувати правильність застосування тарифів.

3.1.12 Узгоджувати із Споживачем питання розміщення його телефонних номерів у базах даних інформаційно-довідкових служб.

3.1.13 Надавати на запит Споживача інформацію про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.

3.1.14 Надавати на запит Споживача інформацію про наданні телекомунікаційні послуги.

3.1.15 Інформувати Споживача особисто, через засоби масової інформації або в інший спосіб про терміни перерви у роботі телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних та аварійних робіт.

3.1.16 Забезпечувати схоронність відомостей про Споживача, отриманих під час укладання договору, надані телекомунікаційні послуги, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо.

3.1.17 Розглядати, подані Споживачем скарги (заяви), викладені в усній та письмовій формі, з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг у порядку і в строки, передбачені чинним законодавством України. З питань надання послуг Споживач може звернутися за телефонами _____, за адресою м. Енергодар, вул. Курчатова, 13 каб. 1.9, 1.41.

Надавати Споживачеві письмову відповідь за результатами розгляду письмової скарги (заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг за підписом уповноваженої особи Підприємства, в строки передбачені законодавством.

3.1.18 Направляти за викликом Споживача для підключення та / або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою та пред'являти його споживачеві.

3.2 **Оператор** має право:

3.2.1 Самостійно встановлювати та змінювати тарифи на Послуги (окрім тих, що підлягають державному регулюванню) відповідно до Закону України «Про телекомунікації».

3.2.2 Не підключати кінцеве обладнання Споживача до телекомунікаційної мережі у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

3.2.3 В умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану установити передбачені законодавством тимчасові обмеження щодо надання телекомунікаційних послуг до ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій і скасування режиму надзвичайного та воєнного стану.

3.2.4 Повідомляти Споживача про заборгованість за надані послуги в телефонному режимі.

3.2.5 Припиняти або обмежувати у встановленому порядку надання телекомунікаційних послуг у разі якщо :

Споживач не погасив заборгованість у встановлений відповідно до договору термін після одержання письмового попередження;

Споживач не оформив телефонний номер на юридичну особу при виявленні **Оператором** факту ведення в телефонізованій квартирі господарської діяльності;

порушуються вимоги законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання з боку Споживача;

в інших випадках передбачених законодавством.

Припинення надання послуг здійснюється тимчасово, після надсилання Споживачу письмового повідомлення про необхідність усунення порушень. Якщо

через місяць після отримання повідомлення Споживач не надав підтвердження про усунення порушень, що призвели до тимчасового припинення надання послуг, договір може бути розірваний в односторонньому порядку.

3.2.7 Не підключати кінцевого обладнання Споживача, яке не має сертифіката відповідності.

3.2.8 Безоплатно, без згоди Споживача змінювати абонентські номери у зв'язку з введенням нових АТС, реконструкцією, модернізацією, місцевих телефонних мереж, з попереднім їх повідомленням за місяць до зміни номера.

3.2.9 Тимчасово припиняти надання послуг у зв'язку з проведенням профілактичних, ремонтних чи інших робіт на терміни передбачені законодавством.

3.2.10 Припинити діяльність з надання послуг відповідно до законодавства.

4. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА СПOЖИВАЧА

4.1 Споживач зобов'язаний:

4.1.1 Дотримуватись умов цього договору та вимог чинних нормативних актів у сфері телекомунікацій.

4.1.2 Своєчасно здійснювати оплату за надані **Оператором** телекомунікаційні послуги в повному обсязі.

4.1.3 Не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності.

4.1.4 Не використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентську лінію для надання послуг третім особам, в тому числі, не допускати самовільної передачі кінцевого обладнання в орендне користування третім особам.

4.1.5 Не використовувати кінцеве обладнання та абонентську лінію для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

4.1.6 Повідомляти (в тому числі письмово) на запит **Оператора** тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг.

4.1.7 Утримувати у справному стані кінцеве обладнання та абонентські лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, присадибної ділянки.

4.1.8 Повідомити **Оператора** про зміни: місця реєстрації, найменування, власника приміщення, в якому встановлений телефон або пряму пару та обов'язкових, передбачених цим договором, реквізитів, в строк не пізніше п'яти робочих днів після настання таких змін (для фізичних осіб), і за один місяць до здійснення вищевказаних змін (для юридичних осіб).

4.1.9 Відмовитись від отримання телекомунікаційних послуг або переоформити договір, відповідно до норм діючого законодавства України, якими регулюється діяльність у сфері телекомунікацій, в разі настання змін, передбачених п. 3.1.7 цього Договору.

4.1.10 Не здійснювати самостійних установлень та перевстановлень телефонних апаратів.

4.1.11 Забезпечувати доступ до лінійних споруд при їх обслуговуванні , проведення ремонтних робіт.

4.2 Споживач має право:

4.2.1 Обирати вид та кількість телекомунікаційних послуг, що пропонуються Підприємством.

4.2.2. Безоплатне отримання від **Оператором** вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг. Інформація надається при особистому зверненні Споживача (листом або шляхом особистого звернення до

відповідних служб Оператора). Окремі питання можуть бути викладені в телефонному режимі.

4.2.3 Своєчасне отримання послуг встановленої якості.

4.2.4 Повернення Підприємством невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених Послуг у випадках і порядку, визначених договором.

4.2.5 Достроково розірвати договір за умови письмової відмови від подальшого отримання телекомунікаційних послуг не менш ніж за п'ять робочих днів (для фізичних осіб) і за один місяць (для юридичних осіб).

4.2.6 Безоплатне отримання від **Оператора** рахунків (для юридичних осіб), інформації про нараховану плату за послуги з зазначенням періодів (для фізичних осіб).

4.2.7 Переоформити договір на ім'я одного з членів своєї сім'ї, відповідно до порядку, встановленого «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг».

4.2.8 Вимагати безоплатного вилучення відомостей про себе повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб.

4.2.9 Звернутися з письмовою заявою про тимчасове відключення абонентського обладнання із збереженням абонентського номера, за умови внесення абонентної плати за період відключення.

4.2.10 Подавати Оператору звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання Послуг. Звернення подається у формі, передбаченій чинним законодавством України.

4.2.11 Вимагати обмеження Оператором доступу Споживача до окремих видів послуг за письмовою заявою (за наявності технічної можливості Оператора).

4.2.12 Оскаржити неправомірні дії **Оператора** шляхом звернення до суду та/або уповноважених державних органів.

4.2.13 Несплату абонентської плати та компенсацію збитків відповідно до п.6.1 цього Договору.

5. ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1 Оплата за загальнодоступні телекомунікаційні послуги, зазначені в додатку 1 до даного договору, здійснюється відповідно до діючих Граничних тарифів, затверджених рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку. За інші телекомунікаційні послуги, зазначені в додатку 2 – згідно з калькуляціями виробничої собівартості і відпускної ціни наданих телекомунікаційних послуг.

5.2 Пільги, встановлені законодавством, надаються з дня звернення Споживача та надання документів, що засвідчують право на пільги.

5.3 Розрахунки із Споживачем за надані телекомунікаційні послуги здійснюються наступним чином: для юридичних осіб з наданням рахунків, для фізичних осіб без надання рахунків.

5.4 Розрахунковим періодом є календарний місяць.

5.5 Плата за отримані телекомунікаційні послуги вноситься Споживачем на розрахунковий рахунок Підприємства через банківські установи, не пізніше 20 числа місяця, що настає після повного розрахункового періоду. За бажанням Споживач може вносити плату за кілька розрахункових періодів наперед. Датою оплати вважається дата зарахування коштів на поточний рахунок Підприємства.

5.6 Оператор до 10 числа місяця що наступає за звітним, надсилає Споживачу (юридичним особам) рахунки за отримані послуги.

5.7 У разі неотримання рахунку або здійснення розрахунків без надання квитанцій (без надсилання рахунків), Споживач має звернутися до розрахункової групи Підприємства та отримати інформацію про належну до сплати суму.

5.8 У разі несплати отриманих послуг у встановлений термін, Споживачу надсилається письмове попередження (листом з повідомленням про вручення) із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, Підприємство має право припинити надання послуг місцевого та/або інших видів телекомунікаційних послуг до повного погашення заборгованості.

5.9 Неотримання Споживачем з будь-яких причин письмового попередження про сплату заборгованості, надісланого належним чином, не є перешкодою для скорочення або припинення надання послуг.

5.10 Після погашення боргу, пені Споживачем, надання послуг якому було скорочено або припинено, Підприємство протягом двох діб (крім вихідних та святкових днів) після підтвердження оплати відновлює надання послуг.

5.11 Для прискорення відновлення надання послуг Споживач може особисто надати Підприємству квитанцію про проведену оплату. За час, протягом якого телекомунікаційні послуги не надавалися з вини Споживача, абонентна плата стягується в повному розмірі.

5.12 У разі, якщо протягом місяця після зазначеного у попередженні терміну оплати, підтвердження про погашення заборгованості не надійшло, Підприємство має право припинити надання послуг і в односторонньому порядку розірвати договір.

5.13 Припинення надання послуг і розірвання даного договору не звільняє Споживача від зобов'язання сплатити заборгованість за надані йому телекомунікаційні послуги, в тому числі і пеню, нараховану за несвоєчасну оплату наданих Підприємством телекомунікаційних послуг. Оплата за наданні послуги у разі припинення дії договору здійснюється на умовах п.4.6 цього договору.

5.14 Підприємством застосовується кредитна форма оплати.

5.15 Підприємство застосовує абонентну систему без почасового обліку телефонних розмов.

5.16 Державному регулюванню шляхом встановлення граничних або фіксованих тарифів підлягають тарифи на загальнодоступні телекомунікаційні послуги. Сторони погоджуються, що у разі зміни регульованих державою тарифів, нові тарифи застосовуються при розрахунках з дня їх введення в дію.

5.17 Отримана від абонента сума платежу зараховується Підприємством у такій послідовності:

- пеня;
- борги попередніх періодів;
- поточне нарахування абонентної плати за користування телефоном або парю проводів;
- аванс на наступний період.

5.18 Оплата за встановлення телефону (пари проводів) здійснюється в момент заключення договору, плата за користування телефоном та іншим кінцевим обладнанням здійснюється з дня їх включення.

5.19 За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата сплачується в повному обсязі.

5.20 Оплачена авансом, але не використана частина коштів перераховується на рахунок Споживача в банку протягом 30 днів з дати припинення надання послуг. Споживач в письмовій заяві вказує необхідні

реквізити. Кошти можуть бути повернуті в інший законний спосіб за згодою сторін.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1 За ненадання або неналежне надання послуг Оператор несе перед споживачем відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до закону та договору.

У разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ абонента до послуги 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, провайдер несе відповідальність згідно із Законом України "Про телекомунікації".

Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання абонента, що сталося з вини оператора, здійснюються Оператором, відповідно до законодавства.

Питання щодо відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, вилучення номерного ресурсу внаслідок порушення Оператором вимог законодавства, такий оператор зобов'язаний відшкодувати абонентові витрати, пов'язані з припиненням надання послуг, відповідно до закону.

6.2. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання послуг Споживач несе відповідальність згідно із законом.

У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталася з вини споживача, та завдання збитків з його вини, витрати Оператора телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються споживачем у порядку, встановленому законом.

Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини споживача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником оператора телекомунікацій та споживачем, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови споживача від підписання акта він підписується не менш як двома представниками оператора.

6.3 У випадку невиконання п.4.1.8 -4.1.9 даного Договору відповідальність несе особа, з якою укладений Договір.

7. ВРЕГУЛЮВАННЯ МОЖЛИВИХ СПОРІВ

7.1 Всі спори, які можуть виникнути з даного Договору, або з приводу Договору, сторони спробують вирішити угодою.

7.2 Досудовий порядок врегулювання спорів між сторонами є обов'язковим.

7.3 Якщо сторони не дійдуть згоди при розгляді виниклого спору, спір передається на вирішення у відповідний суд за місцем знаходження відповідача.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1 У всіх питаннях, які не урегульовані цим Договором, Сторони користуються Законом України "Про телекомунікації", Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, Законом України "Про захист прав Споживачів".

8.2 Споживач, своїм підписом підтверджує, що він ознайомлений з положеннями закону України «Про телекомунікації» та Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг. У разі внесення змін в законодавстві у сфері телекомунікацій, Сторони зобов'язуються дотримуватись його умов.

8.3 Сторони домовились, що підписавши цей договір Споживач автоматично надає згоду Оператору на обробку та використання будь яких своїх персональних даних відповідно до ЗУ "Про захист персональних даних".

8.4 Обробка даних включає але не обмежується реєстрацією, накопиченням, зберіганням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних будь якою особою, пов'язаною з Оператором відносинами контролю.

8.5 Зареєстрований Споживач погоджується, що Оператор не має отримувати жодної додаткової згоди Споживача для передачі персональних даних Споживача до будь-якої особи, пов'язаної з Оператором відносинами контролю.

8.6 Сторона (сторони) не несуть відповідальність одна перед іншою за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за договором, внаслідок настання та дії форс-мажорних обставин, що виникли поза бажанням та волею сторони (сторін), які неможливо передбачити чи уникнути, в т.ч. оголошену чи фактичну війну, громадянські заворушення, епідемії, ембарго, пожежі, стихії, а також протиправні дії третіх осіб.

9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

9.1 Договір вважається укладеним з моменту підписання Сторонами і діє до 24.11.2022.

9.2 Договір вважається достроково розірваним у разі невиконання Споживачем своїх зобов'язань, передбачених п. 3.2.6 та у випадку подання Підприємству письмової відмови від подальшого отримання телекомунікаційних послуг, відповідно до п. 4.2.5 цього Договору, а також у разі анулюванням, признання недійсною або закінченням терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікації.

9.3 У випадку прийняття рішення про дострокове припинення дії договору сторони діють згідно умов цього договору та діючого законодавства України.

9.4 Припинення дії договору або дострокове розірвання Договору не звільняє Споживача від зобов'язань із розрахунків за надані послуги та відповідальності за їх невиконання.

9.5 Договір вважається продовженим безстроково і на тих самих умовах у випадку підтвердження Споживачем обов'язкових реквізитів, передбачених Договором та у разі відсутності заяви однієї із Сторін про припинення цього Договору або зміну його умов, протягом одного місяця до закінчення строку дії Договору.

10 ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ СТОРІН

Підприємство
ВП «Запорізька АЕС»
ДП «НАЕК «Енергоатом»
71504 м. Енергодар, Запорізька обл.,
вул.Промислова, 133

Споживач

Адреса: _____

Інші відомості:

/ _____ / _____ / _____ / _____
(підпис) (П.І.Б.) (підпис) (П.І.Б)

Додаток 1
до договору
№ _____ від _____ 20 р.
Про надання телекомунікаційних послуг

Перелік загальнодоступних телекомунікаційних послуг, що надаються Підприємством.

1. Надання доступу к телекомунікаційним мережам загального користування (встановлення основного телефонного апарату).
2. Перевстановлення основного або паралельного телефонного апарата в різних будівлях (будинках).
3. Перевстановлення основного або паралельного телефонного апарата в одній будівлі (будинку).
4. Переоформлення договору на користування телефоном.
5. Надання в користування основного телефонного апарата підключеного до окремої лінії.

Додаток 2
до договору
№ _____ від _____ 20 р.
Про надання телекомунікаційних послуг

Перелік інших телекомунікаційних послуг, що надаються Підприємством.

- 1.Надання доступу до телекомунікаційних мереж загального користування ВП ЗАЕС (встановлення паралельного телефонного апарата в одного абонента в одному будинку).
- 2.Надання доступу до телекомунікаційних мереж загального користування ВП ЗАЕС (встановлення паралельного телефонного апарата в одного абонента в різних будинках).
- 3.Зміна категорії абонента в апаратурі АОН за заявою абонента.
- 4.Заміна номера телефону за заявою абонента.
- 5.Організація й включення однієї пари проводів у цифрових системах передачі даних для організації безпосереднього зв'язку між двома кінцевими пунктами.
- 6.Надання в користування паралельного телефонного апарату, установленого в одного абонента в одному або різних будинках (абонентна плата на місяць).
- 7.Надання в користування однієї пари проводів для організації безпосереднього зв'язку між двома кінцевими пунктами в зоні дії однієї АТС.