

Затверджено  
наказом директора ТОВ «ОСНОВА-ТВ»  
№ 34-2019 від 23.12.2019р.

## РЕГЛАМЕНТ надання телекомунікаційних послуг

### 1.ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

**Абонент** – Споживач Послуг, який отримує їх на умовах, визначених цим Регламентом і перебуває в договірних відносинах із Підприємством.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який встановлює Підприємство для Абонента за доступ до Послуги на постійній основі протягом Розрахункового періоду незалежно від факту отримання Послуг.

**Абонентське відгалуження** - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Абонента (телевізійний приймач, комп'ютер чи інше обладнання) з точкою підключення до Телекомунікаційної мережі Підприємства. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

**Абонентське обладнання** - обладнання, наявність якого необхідна для отримання Послуги (комп'ютерний пристрій, модем, телевізійний приймач, ТВ-тюнер, САМ-модуль, картка авторизації тощо).

**Автоматична система розрахунків** – програмно-апаратний комплекс, що може використовуватись Підприємством для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг та/або Додаткових сервісів. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Автоматизованій системі розрахунків є гривня.

**Акція** – обмежена в часі спеціальна пропозиція з надання Телекомунікаційних послуг.

**Додаткові сервіси** – послуги чи роботи, які можуть надаватися Абоненту окремо від Послуги згідно з діючими Тарифами Підприємства. До Додаткових сервісів належать такі послуги/роботи:

- заміна, ремонт чи монтаж нового Абонентського відгалуження;
- перевірка стану та справності Абонентського відгалуження;
- перенесення точки підключення;
- повторне підключення до Послуги;
- інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.

**Заява про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг** – документ встановленої форми, яким Абонент підтверджує своє ознайомлення зі змістом цього Регламенту та погоджується з його умовами. Заява про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг є невід'ємною частиною цього Регламенту.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене Абонентом в будь-який спосіб.

**Зона покриття** – територія, на якій розміщена Телекомунікаційна мережа Підприємства, в межах якої Підприємство може здійснювати надання Послуг Абоненту.

**Інтернет** – всевітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет – протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

**Місце надання Послуги** – визначена Абонентом і зафіксована у Заяві про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг адреса, за якою Абонент бажає отримувати одну чи декілька Послуг.

**Облікова інформація** – логін та пароль, призначені Підприємством для ідентифікації Абонента, ведення обліку наданих Послуг та підтвердження дій на Персональному сайті Абонента. Облікова інформація міститься в обліковій картці Абонента та видається Підприємством при підключенні до Послуги «Інтернет+ТВ» або Послуги доступу до мережі Інтернет.

**Особовий рахунок Абонента** – рахунок в Автоматичній системі розрахунків Підприємства, на якому фіксуються всі платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як плата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ідентифікатор.

**Офіційний сайт Підприємства** – інформаційний ресурс Телекомунікаційної мережі Підприємства, наповнення і зміст якого регулюється виключно Підприємством, і який доступний за гіпертекстовим посиланням <http://www.osnova.tv>.

**Пакет телепрограм** – сукупність телепрограм, кількість і перелік яких визначається Підприємством самостійно і доступ до яких надається як до єдиного цілого на підставі Тарифів Підприємства.

**Персональний сайт Абонента** – підсистема Автоматичної системи розрахунків, призначена для інформаційного обслуговування Абонента щодо самостійного управління Послугою, доступна за гіпертекстовим посиланням <http://stat.osnova.tv> Абоненту при користуванні Послугою «Інтернет+ТВ» або Послугою доступу до мережі Інтернет.

**Персональні дані** – відомості або сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована.

**Підприємство -ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ОСНОВА-ТВ»**, зареєстроване в реєстрі Провайдерів телекомунікацій на підставі рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 1102 від 12.09.08р. та має ліцензію Національної ради з питань телебачення і радіомовлення НР № 00714-п від 22 липня 2018 р.

**Повідомлення Абонента** – повідомлення, що надсилається Абоненту у будь-якій формі.

**Послуга доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі** - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання послуги доступу до обраного Пакету телепрограм в аналоговому форматі у відповідності ДСТУ-3837-99.

**Послуга доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі** - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання послуги доступу до обраного Пакету телепрограм в цифровому форматі у відповідності ДСТУ-3808-98.

**Послуга «Інтернет + ТВ»** - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу до Пакету телепрограм (в аналоговому чи цифровому форматі) та Послуги доступу до мережі Інтернет.

**Послуга доступу до мережі Інтернет** - Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги доступу до мережі Інтернет у відповідності до СОУ 64.2 – 00017584 – 008:2010 та СОУ 61–34620942–011:2012.

**Послуга доступу до IPTV** — Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання Послуги трансляції (ретрансляції) телевізійних каналів в Мережі Підприємства за допомогою різних технологій (принцип технологічної нейтральності).

**Припинення надання Послуг** – остаточне припинення надання Послуг за ініціативи Підприємства або Абонента.

**Рахунок** – розрахунковий документ, в якому зазначено суму платежу за Послуги згідно з чинними Тарифами.

**Регламент** – форма публічного договору відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, що визначає загальні права і обов'язки Підприємства та Абонента, а також умови надання та отримання Телекомунікаційних послуг. Регламент є обов'язковим для ознайомлення та виконання Абонентом, оприлюднений на Офіційному сайті Підприємства, а також доступний Абоненту в будь-якому центрі обслуговування абонентів Підприємства. Регламент складено та затверджено, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (Постанова КМУ № 295 від 11.04.2012 р.) (надалі - Правила) та ст. 633 Цивільного кодексу України.

**Розрахунковий період** – проміжок часу з першого по останнє число календарного місяця, за який здійснюється оплата за надану Послугу відповідно до умов цього Регламенту.

**СПАМ** - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди Абонента навмисно масово надсилаються на його адресу електронної пошти або Абонентське обладнання, крім повідомлень Підприємства щодо надання Послуг.

**Споживач** – суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа-підприємець) або фізична особа, який замовляє та/або отримує Телекомунікаційні послуги для власних потреб.

**Тарифи** – документ в якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг і Додаткових сервісів, що надаються Підприємством.

**Тарифний план** – сукупність пропозицій, запропонованих Абоненту Підприємством, щодо технічних і вартісних параметрів Послуги, вартості Послуги згідно з чинними Тарифами, обсягу Трафіку, умов надання та порядку тарифікації Послуги.

**Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

**Телекомунікаційна послуга (Послуга)** – продукт діяльності Підприємства, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій. В даному Регламенті під терміном «Послуга» розуміється Послуга доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі та/або Послуга доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі та/або Послуга «Інтернет + ТВ» та/або Послуга доступу до мережі Інтернет.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Телекомунікаційної мережі, необхідних для технічної можливості надання Послуги Абоненту.

**Тимчасове припинення надання послуг** – припинення надання Послуг за ініціативи Підприємства або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених цим Регламентом, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів, що передаються за допомогою технічних засобів Підприємства за визначений інтервал часу, включаючи інформаційні дані Абонента та/або службову інформацію.

### 2.ПРЕДМЕТ РЕГЛАМЕНТУ

2.1.Підприємство цілодобово забезпечує надання Абоненту Телекомунікаційних послуг, а Абонент зобов'язується оплачувати їх відповідно до умов цього Регламенту.

### 3.ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

3.1. Для підключення до Послуги необхідна наявність всіх наведених нижче умов:

3.1.1. Наявність Технічних умов для підключення до Послуги;

3.1.2.Місце надання Послуги має знаходитись в Зоні покриття Підприємства;

3.1.3. Наявність необхідного Абонентського відгалуження та Абонентського обладнання, що відповідає вимогам Підприємства;

3.1.4. Відсутність заборгованості перед Підприємством;

3.1.5. Особисте звернення Споживача до Підприємства для оформлення договірних відносин та надання всіх необхідних для цього документів.

3.1.6. Згода Абонента на проведення монтажних робіт з організації кабельної лінії, в тому числі буріння/свердління отворів у внутрішніх перегородках приміщення Абонента.

3.2. Підключення до Послуг здійснюється на підставі поданої Абонентом Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг.

3.3. Підприємство має право відмовити Споживачу в оформленні договірних відносин у випадку порушення Споживачем хоча б однієї з умов, передбачених п. 3.1. цього Регламенту.

3.4. При поданні Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг Абонент - фізична особа зобов'язаний надати наступні документи:

3.4.1. Паспорт громадянина України;

3.4.2. Довідку про присвоєння ідентифікаційного номера (крім випадків, передбачених законодавством України);

3.4.3. Документ, що підтверджує право Абонента на підключення приміщення за Місцем надання Послуги до мережі Підприємства. В разі подання Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг особи, що є наймачем (орендарем) приміщення за Місцем надання Послуги, обов'язковим є надання письмової згоди від власника (співвласника) такого приміщення;

3.4.4. Іноземні громадяни подають документ, що дозволяє ідентифікувати особу (паспорт або посвідчення особи) та документи, що підтверджують законність перебування особи на території України.

3.5. Підключення до Послуги може здійснюватись уповноваженими Підприємством третіми особами (юридичними або фізичними).

3.6. Послуга надається за Місцем надання Послуги.

3.7. Доступ до Послуги здійснюється відповідно до обраного Абонентом Тарифного плану.

3.8. Обов'язковою умовою підключення до Послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі є підключення до Пакету телепрограм «Базовий розширений».

3.9. Обов'язковою умовою підключення до Послуги доступу до мережі Інтернет за технологією Docsis або HCNА є підключення до Послуги доступу до Пакету телепрограм в аналоговому чи Послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі.

3.10. До моменту подання Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг Споживач зобов'язаний ознайомитись з даним Регламентом.

#### 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. При наданні Послуги доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі Підприємство забезпечує Абоненту:

4.1.1. Отримання Послуги доступу до Пакетів телепрограм в аналоговому форматі відповідно до Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг;

4.1.2. Технічне обслуговування Телекомунікаційної мережі;

4.1.3. Інформаційну та технічну підтримку;

4.1.4. Надання Додаткових сервісів, що здійснюється за окрему оплату згідно діючих Тарифів Підприємства.

4.2. При наданні Послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі Підприємство забезпечує Абоненту:

4.2.1. Отримання послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі відповідно до Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг;

4.2.2. Отримання Послуги доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі;

4.2.3. Технічне обслуговування Телекомунікаційної мережі;

4.2.4. Інформаційну та технічну підтримку;

4.2.5. Надання Додаткових сервісів, що здійснюється за окрему оплату згідно діючих Тарифів Підприємства.

4.3. При наданні Послуги «Інтернет+ТБ» Підприємство забезпечує Абоненту:

4.3.1. Отримання Послуги доступу до Пакету телепрограм (в аналоговому та/або цифровому форматі);

4.3.2. Отримання Послуги доступу до мережі Інтернет;

4.3.3. Технічне обслуговування Телекомунікаційної мережі;

4.3.4. Інформаційну та технічну підтримку;

4.3.5. Надання однієї IP-адреси при підключенні (для підключення використовується протокол PPPoE);

4.3.6. Надання Додаткових сервісів, що здійснюється за окрему оплату згідно діючих Тарифів Підприємства.

4.4. При наданні Послуги доступу до IPTV/мережі Інтернет Підприємство забезпечує Абоненту:

4.4.1. Отримання Послуги доступу до IPTV/мережі Інтернет;

4.4.2. Технічне обслуговування Телекомунікаційної мережі;

4.4.3. Надання однієї IP-адреси при підключенні (для підключення використовується протокол PPPoE);

4.4.4. Надання Додаткових сервісів, що здійснюється за окрему оплату згідно діючих Тарифів Підприємства.

4.5. Кабель прокладається шляхом стандартного кабелевводу до приміщення Абонента. Підприємство самостійно, за погодженням із Абонентом, визначає місце буріння/свердління отвору для прокладки кабелю. Прокладка кабелю в приміщенні Абонента здійснюється відкритим способом, включаючи кріплення по зовнішній поверхні стін та плінтусів пластиковими способами, по підготовлених трасах.

4.6. Створена кабельна лінія переходить у власність Абонента після повної оплати вартості робіт і матеріалів, що зафіксовані відповідним Актом прийому-передачі виконаних робіт.

#### 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВА

5.1. Підприємство зобов'язується:

5.1.1. Забезпечити підключення Абонента до Послуги згідно Розділу 3 цього Регламенту;

5.1.2. Забезпечувати підтримку Телекомунікаційної мережі в належному стані, забезпечувати обслуговування мережі, організацію проведення профілактичних та поточних ремонтних робіт;

5.1.3. Забезпечувати усунення несправності Телекомунікаційної мережі та виконання інших необхідних робіт (усунення пошкодження) в строки, визначені чинним законодавством України;

5.1.4. Забезпечити своїх працівників посвідченням з фотокарточкою, що скріплене печаткою Підприємства;

5.1.5. Забезпечувати інформування Абонента про зміну Тарифів на Телекомунікаційні послуги, зокрема розміру Абонентної плати, шляхом розміщення інформації на Офіційному сайті Підприємства та/або шляхом розміщення інформації на лицьовому або зворотному боці Рахунка, sms/email інформування чи в засобах масової інформації не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження;

5.1.6. Забезпечувати надання Абоненту вичерпної інформації щодо Послуги.

5.1.7. Забезпечувати здійснення розгляду звернень від Абонента в строки, визначені чинним законодавством України;

5.1.8. Забезпечити Абоненту можливість контролю обсягу та характеру споживання Послуг в реальному масштабі часу шляхом надання доступу до Персонального сайту Абонента;

5.1.9. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів в сфері телекомунікацій, цього Регламенту та умов надання послуг з дотриманням Правил та інших актів законодавства;

5.1.10. Інформувати Абонента про аварії на Телекомунікаційній мережі із зазначенням орієнтовних строків усунення пошкоджень, визначених із урахуванням вимог нормативних документів у сфері телекомунікацій, шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Підприємства, в центрах обслуговування абонентів та/або через засоби масової інформації чи в інший спосіб, що не суперечить законодавству;

5.1.11. Інформувати Абонента про виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт, що призведе до тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання Послуг не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Підприємства, в центрах обслуговування абонентів та/або через засоби масової інформації чи в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

5.1.12. Попереджувати Абонента про припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг не пізніше, ніж за три місяці до припинення.

5.1.13. Забезпечувати мінімальну швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку не менше, ніж 56 кбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT).

5.2. Підприємство має право:

5.2.1. Самостійно змінювати кількість та/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакету телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм;

5.2.2. Змінювати план частотного розміщення телепрограм, характеристики модуляції сигналу, запроваджувати сучасні стандарти та технології;

5.2.3. Скорочувати перелік Послуг чи припиняти їх надання (в т.ч. тимчасово) у відповідності до цього Регламенту;

5.2.4. При виникненні заборгованості Абонента по Абонентній платі за надані Підприємством Послуги доступу до Пакетів телепрограм в аналоговому форматі за два і більше Розрахункових періоди тимчасово припинити надання Послуг, попередивши про це Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/або іншим доступним способом;

5.2.5. При виникненні заборгованості Абонента по Абонентній платі за надані Підприємством Послуги доступу до Пакетів телепрограм в аналоговому форматі. При заборгованості Абонента по Абонентній платі за надані Підприємством Послуги за два і більше Розрахункових періоди тимчасово припинити надання Послуг, попередивши про це Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/або іншим доступним способом;

5.2.6. При виникненні заборгованості Абонента по Абонентній платі за надані Підприємством Послуги «Інтернет+ТБ» за один Розрахунковий період обмежити надання Послуги. В такому випадку Абонент автоматично отримує лише Послугу доступу до Пакетів телепрограм в аналоговому форматі. При заборгованості Абонента по Абонентній платі за надані Підприємством Послуги за два і більше Розрахункових періоди тимчасово припинити надання Послуг, попередивши про це Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/ або іншим доступним способом;

5.2.7. В разі наявності від'ємного балансу на Особовому рахунку Абонента протягом одного Розрахункового періоду при наданні Послуги доступу до IPTV/мережі Інтернет тимчасово припинити надання Послуги, попередивши про це Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/ або іншим доступним способом;

5.2.8. В разі тимчасового припинення надання Послуг у випадках, передбачених п.п. 5.2.4. – 5.2.7., послуга повторного підключення є платною і сплачується у відповідності з діючими Тарифами Підприємства;

5.2.9. В разі непогашення заборгованості з оплати Послуг після попередження Абонента шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці Рахунку та/ або sms/email інформування чи іншим доступним способом Підприємство має право припинити договірні відносини із Абонентом;

5.2.10. Не підключати та/ або здійснити відключення від Мережі Абонентського обладнання у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів в сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України;

5.2.11. Тимчасово припинити надання Послуг на час виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження Телекомунікаційної мережі, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливило надання Послуг;

5.2.12. Тимчасово припинити надання Послуг Абоненту та розірвати із ним договірні відносини, якщо Абонент:

- поширює інформацію, що ображає честь, гідність інших осіб;
- порушив умови цього Регламенту;
- здійснив протиправні дії в сфері телекомунікацій;
- здійснив самовільне несанкціоноване втручання до Телекомунікаційної мережі Підприємства або технічних засобів телекомунікацій, що засвідчено у встановленому законодавством України порядку;
- здійснив або спробував здійснити пошкодження обладнання/програмного забезпечення Підприємства або користувачів мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого Трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМУ і таке інше;
- надавав Послуги третім особам, якщо це не передбачено окремим договором із Підприємством;
- навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заповняння такого збитку.

5.2.13. Передати свої права та обов'язки по цьому Регламенту (в тому числі частково) іншій особі за умови, що об'єм прав Абонента та гарантій Підприємства, що встановлені цим Регламентом, не зміняться. Припинення діяльності з надання Телекомунікаційних послуг в рамках цього Регламенту здійснюється в порядку та строки, визначені чинним законодавством України.

5.2.14. Здійснити відступлення права вимоги щодо заборгованості за надані Послуги та Додаткові сервіси третім особам у встановленому законодавством порядку.

5.2.15. Вносити зміни та/ або доповнення до цього Регламенту, Тарифів, проводити Акції, в т.ч. запроваджувати, скасовувати, змінювати тимчасові акційні Пакети та Тарифи, які поширюються на певну категорію населення та/ або територію, припиняти дію цього Регламенту.

5.2.16. Залучати сторонні фізичні чи юридичні особи з метою надання Послуг відповідно до цього Регламенту.

## **6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

6.1. Абонент зобов'язаний:

- 6.1.1. Ознайомитись з даним Регламентом та належним чином виконувати його умови;
- 6.1.2. Здійснювати оплату Абонентної плати та Додаткових сервісів в розмірі, строки та порядку відповідно до даного Регламенту та обраного Тарифного плану;
- 6.1.3. Інформувати Підприємство про збої в роботі Телекомунікаційної мережі за тел. (0462) 600-500, на Офіційному сайті в розділі «Форум» (<http://osnova.tv/forum/>) або будь-яким іншим способом;
- 6.1.4. Контролювати стан свого Особового рахунку та не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно сплачувати Рахунки;
- 6.1.5. За необхідності надати представникам Підприємства документи, що підтверджують сплату Абонентом наданих Послуг;
- 6.1.6. При здійсненні чергової оплати Послуг, Додаткових сервісів ознайомитись з їх вартістю та умовами надання. Своєю оплатою Абонент підтверджує, що він ознайомився із Тарифами на Послуги та Додаткові сервіси, переліком телепрограм, що входять до певного Пакета та надає свою згоду на продовження договірних відносин із Підприємством на умовах, що встановлені Підприємством та є чинними на момент здійснення оплати. У

випадку незгоди з умовами надання Послуги, письмово повідомити про це Підприємство в порядку, передбаченому п. 6.2.2 цього Регламенту;

6.1.7. Не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання Послуг представникам Підприємства з метою проведення ремонтних, профілактичних чи інших робіт, забезпечити доступ до Абонентського відгалуження при підключенні або відключенні від Послуги;

6.1.8. Сприяти Підприємству у збереженні обладнання та інших елементів Телекомунікаційної мережі з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання;

6.1.9. В разі відмови від Послуг сплатити заборгованість, якщо така існує, протягом 7 (семи) днів з дати подання відповідної заяви;

6.1.10. Не надавати право користування своїм Абонентським відгалуженням третім особам;

6.1.11. Не здійснювати самовільне втручання в роботу Телекомунікаційної мережі Підприємства;

6.1.12. Використовувати Послуги виключно для індивідуального домашнього використання. Не використовувати Послуги для їх передачі стороннім юридичним чи фізичним особам та організації зв'язку з мережами інших суб'єктів телекомунікацій. Не використовувати на комерційній основі Абонентське обладнання та/ або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуг;

6.1.13. Дотримуватись встановлених стандартів щодо використання на Телекомунікаційній мережі свого Абонентського обладнання, що встановлене в Місці надання Послуги і взаємодіє з обладнанням Підприємства;

6.1.14. За претензіями Підприємства відшкодовувати збитки, що виникли з вини Абонента;

6.1.15. Не використовувати Послуги для розповсюдження забороненої чинним законодавством України чи конфіденційної інформації, а також інформації, що порушує права інтелектуальної власності інших осіб;

6.1.16. Не допускати використання Абонентського обладнання для здійснення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам держави, національній безпеки, оборони та охорони правопорядку. Забезпечувати захист свого Абонентського обладнання від несанкціонованого доступу третіх осіб;

6.1.17. Не розголошувати власну Облікову інформацію;

6.1.18. Нессти персональну відповідальність за доступ неповнолітніх осіб до програм та/ або ресурсів, в т.ч. еротичного характеру, з ознаками насилля та ін.

6.1.19. Повідомляти Підприємство у строк, не менш ніж протягом 10 календарних днів, про зміну обов'язкових реквізитів, вказаних в Заяві про приднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг.

6.1.20. Повідомляти на запит Підприємства, у тому числі письмово, про тип Абонентського обладнання, що використовується для отримання Послуг;

6.2. Абонент має право:

6.2.1. Вимагати цілодобове надання Послуг згідно цього Регламенту;

6.2.2. Відмовитись від отримання Послуг, в тому числі тимчасово відмовитись від отримання Послуг, письмово попередивши про це Підприємство не менше, ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати. При цьому датою припинення надання Послуги є дата вказана у Заяві про відмову від надання телекомунікаційних послуг. Нарахування Абонентної плати в такому випадку здійснюється до даної дати. Відновлення надання Послуг після тимчасового припинення оплачується Абонентом відповідно до чинних Тарифів Підприємства;

6.2.3. Тимчасово відмовитись від отримання Послуг (призупинити надання Послуг), попередивши про це Підприємство не менше, ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати шляхом написання письмової заяви або шляхом активації даної послуги через Персональний сайт Абонента. Мінімальний строк призупинення Послуги складає 30 календарних днів та не повинен перевищувати 4-х місяців. Датою припинення надання Послуги та остаточною датою нарахування Абонентної плати, являється дата вказана у Заяві про тимчасову відмову від надання телекомунікаційних послуг. Тимчасове призупинення Послуги можливе за умови наявності на особовому рахунку Абонента позитивного залишку коштів. Відновлення надання Послуги після тимчасового припинення оплачується Абонентом відповідно до чинних Тарифів Підприємства;

6.2.4. Отримувати Додаткові сервіси відповідно до діючих Тарифів Підприємства;

6.2.5. Змінювати Тарифні плани при користуванні Послугою доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі, Послугою доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі та/ або Послугою «Інтернет+ТБ» за письмовою заявою, але не частіше ніж один раз у Розрахунковому періоді. При цьому заява повинна надійти до центру обслуговування абонентів Підприємства не менше, ніж за 5 (п'ять) днів до бажаної дати зміни Тарифного плану;

6.2.6. Не частіше одного разу у Розрахунковому періоді змінювати Тарифний план при користуванні Послугою доступу до IPTV/Послугою доступу до мережі Інтернет за допомогою Персонального сайту Абонента чи шляхом особистого звернення до центру обслуговування абонентів Підприємства. При цьому така зміна Тарифного плану відбувається у відповідності до чинних Тарифів Підприємства. У випадку зміни Тарифного плану шляхом звернення до центру обслуговування абонентів

заява повинна надійти не менше, ніж за 5 (п'ять) днів до бажаної дати зміни Тарифного плану;

6.2.7. Звертатись до представників Підприємства для отримання повної та вичерпної інформації згідно ЗУ «Про звернення громадян», ЗУ «Про захист прав споживачів» та законодавства України в сфері телекомунікацій. В разі звернення до Підприємства за допомогою телефону Абонент надає свою згоду на те, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонентів, навчання та моніторингу;

6.2.8. Мати декілька Місць надання Послуги та Абонентських відгалужень, кожне з яких оформлюється окремою Заявою про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних Послуг;

6.2.9. Не сплачувати Абоненту плату за весь час пошкодження Телекомунікаційної мережі, що призвело до припинення надання Телекомунікаційних послуг, у разі порушення Підприємством контрольних передбачених законодавством України термінів усунення пошкоджень (аварій), що виникли не з вини Абонента;

6.2.10. Переоформити договірні відносини із Підприємством на ім'я одного з членів своєї сім'ї. При цьому обов'язковим є дотримання особою, на яку переоформлюються договірні відносини п. 3.1. цього Регламенту;

6.2.11. За погодженням із Підприємством застосовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягу отриманих Послуг;

6.2.12. Безоплатно отримувати від Підприємства Рахунки за надані Послуги.

6.2.13. На повернення від Підприємства невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених Послуг у випадках та порядку, визначеному законодавством України та цим Регламентом.

## 7. УМОВИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Абонент протягом 3 (трьох) днів з дня подання Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг повинен здійснити оплату вартості підключення до Послуги. Підключення здійснюється за умови внесення Абонентом вартості підключення.

7.2. Сплачена Абонентом вартість підключення не підлягає поверненню, якщо Абонент вже підключений до Телекомунікаційної мережі і це зафіксовано відповідним Актом прийому-передачі виконаних робіт.

7.3. Абонентна плата нараховується із дня підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі. Датою підключення Абонента до Телекомунікаційної мережі вважається дата підписання Акту прийому-передачі виконаних робіт, підписаного між Підприємством та Абонентом чи дата, вказана в реєстрі підключень, що складається Підприємством.

7.4. Нарахування Абонентної плати здійснюється щомісячно на підставі обраного та діючого Тарифного плану.

7.5. Абонентна плата Абонентом вноситься щомісячно відповідно до чинних Тарифів Підприємства, при цьому:

7.5.1. За надання Послуги доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі – оплата здійснюється до 20-го числа поточного Розрахункового періоду, але в будь-якому випадку не пізніше останнього числа поточного Розрахункового періоду;

7.5.2. За надання Послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі - оплата здійснюється до 20-го числа поточного Розрахункового періоду, але в будь-якому випадку не пізніше останнього числа поточного Розрахункового періоду;

7.5.3. За надання Послуги «Інтернет+ТБ» - оплата здійснюється до 20-го числа поточного Розрахункового періоду, але в будь-якому випадку не пізніше останнього числа поточного Розрахункового періоду;

7.5.4. За надання Послуги доступу до IPTV/Послуги доступу до мережі Інтернет – оплата здійснюється на умовах попередньої оплати, а саме Абонент зобов'язується здійснити оплату за наступний Розрахунковий період до 20-го числа поточного Розрахункового періоду, але в будь-якому випадку не пізніше останнього числа поточного Розрахункового періоду.

7.6. Підприємство рекомендує здійснювати оплату Абонентної плати саме до 20-го числа відповідного Розрахункового періоду в зв'язку із можливими затримками в ідентифікації платежів та для того, щоб інформація про платіж в будь-якому випадку була відображена на Особовому рахунку Абонента на 1-ше число відповідного Розрахункового періоду.

7.7. При отриманні Послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі Абонентна плата за отримання Послуги доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі окремо не нараховується та включається до Абонентної плати за надання Послуги доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі.

7.8. При отриманні Послуги доступу до мережі Інтернет, Послуги доступу до IPTV або Послуги «Інтернет+ТБ» облік Трафіку, який використав Абонент, проводиться за допомогою Автоматизованої системи розрахунків та у режимі он-лайн відображається на Персональному сайті Абонента кожні 10 хвилин. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований Автоматизованою системою розрахунків Підприємства. Абонент погоджується із тим, що в разі виникнення спірних питань дані Автоматизованої системи розрахунків Підприємства матимуть перевагу над іншими даними.

7.9. У випадку зміни протягом одного Розрахункового періоду Тарифного плану, нарахування здійснюється пропорційно вартості обраного Тарифного плану та кількості календарних днів до закінчення відповідного Розрахункового періоду.

7.10. Додаткові сервіси підлягають додатковій оплаті згідно діючих Тарифів Підприємства. Вартість Додаткових сервісів в поточному Розрахунковому періоді включається до Рахунку за наступний Розрахунковий період.

7.11. До вартості Послуги не входить вартість доступу до платних та сертифікованих ресурсів мережі Інтернет.

7.12. Датою оплати за Послуги вважається дата зарахування коштів на Особовий рахунок Абонента.

7.13. Неотримання Рахунку не є підставою для нездійснення оплати за Послугу. В разі неотримання Рахунку Абонент може сформувати його самостійно, використовуючи Персональний сайт Абонента, або звернутись до одного з центрів обслуговування абонентів Підприємства.

7.14. Неотримання Абонентом Послуги з причин, незалежних від Підприємства, в тому числі, внаслідок призупинення дії Регламенту з вини Абонента, не є підставою для повернення здійснених платежів.

7.15. Підприємство забезпечує повернення Абоненту коштів у випадках, передбачених законодавством України в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення Абонента, якщо законодавством не встановлено інший строк.

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків відповідно до цього Регламенту, а в частині, що не врегульована цим Регламентом, – відповідно до норм діючого законодавства України.

8.2. Відповідальність Підприємства обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі Підприємства. Абонентське обладнання не входить до сфери відповідальності Підприємства, за винятком гарантійного обслуговування обладнання, придбаного в Підприємства на підставі окремих договорів.

8.3. Підприємство не контролює і не несе відповідальність за зміст, характер, призначення, достовірність та правомірність інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою за своїми мережевими реквізитами через Телекомунікаційну мережу. Підприємство не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовляються чи отримуються з використанням Послуг, передбачених цим Регламентом.

8.4. У разі неусунення пошкодження Телекомунікаційної 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 (крім випадків пошкоджень з вини Абонента), а Підприємство у разі неусунення пошкодження протягом п'яти діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви, сплачує Абоненту штраф у розмірі 25 відсотків від добового розміру Абонентної плати за кожну добу перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці.

8.5. Сплата штрафних санкцій, визначених у п. 8.4 цього Регламенту, здійснюється шляхом проведення перерахунку розміру Абонентної плати за наступний Розрахунковий період (зменшення Абоненту суми до сплати).

8.6. Підприємство не несе відповідальність за неотримання Абонентом Послуг або якості їх надання у таких випадках:

8.6.1. Несправності та пошкодження Абонентського відгалуження, невідповідності його технічних характеристик існуючим стандартам та вимогам Підприємства, а також у випадку шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди відповідним державним органом на їх використання;

8.6.2. Несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб в роботу Телекомунікаційної мережі;

8.6.3. Пошкодження не з вини Підприємства Телекомунікаційної мережі;

8.6.4. Неякісної трансляції, перешкод під час прийому телевізійного сигналу, що виникли з вини передавального центру, супутників зв'язку або інших причин, які знаходяться поза сферою контролю Підприємства;

8.6.5. Пропадання сигналу по лініях, каналах і вузлах зв'язку, що знаходяться поза зоною відповідальності Підприємства;

8.6.6. Виникнення проблем із забезпеченням електроенергією, інших аварійних та непередбачених ситуацій.

8.7. Підприємство не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення сторонніх телерадіоорганізацій.

8.8. Абонент самостійно відповідає за шкоду, заподіяну в процесі використання Послуги особою або майну громадян, юридичних осіб, держави або моральності населення.

8.9. Підприємство не розглядає скарги щодо обсягу, складу, походження, будь-яких інших параметрів Трафіку Абонента, який Абонент вважає небажаним, якщо скарга надходить в строк після завершення проходження (дії) вищезазначеного Трафіку.

8.10. Підприємство не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого Трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлено незалежними від Підприємства причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата чи транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитним провайдером.

8.11. Надання аналітичної інформації щодо параметрів Трафіку Абонента, в обсязі та складі більшому, ніж доступні на сервері статистики Підприємства, виконується за попереднім замовленням по окремих угодах.

8.12. Підприємство не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Облікової інформації третіми особами у випадку недбалого зберігання їх Абонентом. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своєї Облікової інформації.

8.13. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Телекомунікаційної мережі несе Абонент. Підприємство не контролює доступний через Інтернет потік інформації і не несе за неї відповідальності. Підприємство не надає жодних гарантій щодо товарів, послуг чи інформації (за винятком власної інформації Підприємства), що поставляються чи надаються за допомогою інформаційних ресурсів Телекомунікаційної мережі.

8.14. Підприємство не несе відповідальності за порушення в роботі Абонентського обладнання, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний одразу повідомити про це Підприємство.

8.15. Підприємство не несе відповідальності за можливі наслідки свердління в приміщенні Абонента (пошкодження труб, електропроводки, телефонних ліній, тощо).

8.16. Сторони звільняються від часткового або повного виконання своїх обов'язків у випадку виникнення обставин непереборної сили, які неможливо передбачити або можна передбачити, але не можна попередити (війна, стихійні лиха), та при настанні обставин юридичного форс-мажору (рішення органів державної влади). Ці обставини носять об'єктивний та абсолютний характер. Дія обставин форс-мажору повинна бути підтверджена компетентним органом, за винятком випадків коли ці обставини загальновідомі або відповідно до цього прийняті нормативно-правові акти органів влади в межах їх компетенції.

8.17. Сторона, для якої стало неможливим виконання обов'язків за цим Регламентом через дію обставин форс-мажору, повинна в триденний строк повідомити іншу Сторону будь-яким доступним способом про початок, а потім про закінчення дії цих обставин.

## 9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Всі спірні питання та розбіжності, які виникають між Сторонами з цього Регламенту або в зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів. У випадку, коли Сторони не дійдуть згоди, справа підлягає розгляду в судовому порядку згідно діючого законодавства України.

## 10. СТРОК ДІЇ РЕГЛАМЕНТУ

10.1. Даний Регламент набуває чинності з 01 січня 2020 року для всіх Абонентів, які на цю дату перебувають у договірних відносинах із Підприємством і отримують Послугу доступу до Пакету телепрограм в аналоговому форматі та/або Послугу доступу до Пакету телепрограм в цифровому форматі та/або Послугу «Інтернет + ТВ» та/або Послугу доступу до мережі Інтернет.

10.2. Після набрання чинності даного Регламенту всі інші Договори/Регламенти втрачають чинність.

10.3. Для Абонентів, які замовляють Послугу після 01 січня 2020 року, Регламент набуває чинності з дати подачі Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг.

10.4. Регламент діє до 31 грудня 2020 року. В разі відсутності письмового повідомлення від однієї із сторін в порядку, визначеному п. 10.5 цього Регламенту, дія Регламенту автоматично продовжується на наступний рік.

10.5. Сторони зберігають за собою право припинити договірні відносини за цим Регламентом в односторонньому порядку за умови попередження іншої Сторони не пізніше ніж за 7 (сім) днів до бажаної дати припинення. При цьому Абонент подає Підприємству письмову заяву, а Підприємство має право повідомити про розірвання договірних відносин письмово або шляхом розміщення відповідної інформації на лицьовому чи зворотному боці рахунку чи іншим способом.

10.6. Припинення договірних відносин за цим Регламентом не звільняє Абонента від сплати заборгованості, якщо така існує.

10.7. В разі наявності коштів на Особовому рахунку Абонента після припинення договірних відносин за цим Регламентом, Підприємство забезпечує повернення таких коштів Абоненту в порядку, визначеному п. 7.15. Регламенту.

## 11. ПЕРСОНАЛЬНИЙ САЙТ АБОНЕНТА

11.1. Абонент та Підприємство погоджуються, що Підприємство надає Абоненту можливість керувати умовами отримання та використання Послуги шляхом направлення електронного повідомлення Підприємству за допомогою Персонального сайту Абонента.

11.2. Під електронним повідомленням в цьому випадку розуміється здійснення Абонентом записів на Персональному сайті Абонента, що доступний з використанням Облікової інформації.

11.3. Підприємство приймає внесені під Обліковою інформацією зміни щодо Послуг на Персональному сайті Абонента, як належне волевиявлення Абонента, в тому числі здійснює надання та розрахунок вартості Послуги на підставі таких даних.

11.4. В разі втрати Облікової інформації, виявлення факту використання її третіми особами або загрози такого використання, Абонент має право вимагати її заміни. Для цього Абонент повинен письмово звернутись до

Підприємства. Підприємство зобов'язане скасувати реєстрацію такої Облікової інформації, а також зареєструвати нові дані в день звернення Абонента з письмовим повідомленням за умов, що звернення надійшло не пізніше 18-ої години поточного дня. В іншому випадку заява виконується на наступний день. Персональний логін в таких випадках залишається незмінним.

11.5. Зміст Персонального сайту Абонента Підприємство визначає самостійно.

11.6. Операції, що здійснюються за допомогою Персонального сайту Абонента тарифікуються відповідно до Тарифів Підприємства, чинних у Розрахунковому періоді, які розміщені на Офіційному сайті Підприємства.

## 12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Підписанням Заяви про приєднання до Регламенту надання телекомунікаційних послуг, Абонент:

12.1.1. Підтверджує, що він ознайомлений та згодний з умовами цього Регламенту та отримав повну та достовірну інформацію стосовно Послуги;

12.1.2. Надає Підприємству право використовувати свої Персональні дані та дані про отримані ним Телекомунікаційні послуги в рамках чинного законодавства України, в т. ч. на передачу своїх персональних даних розпорядникам баз персональних даних, а саме: ТОВ «СЕРВІС-ТВ» (код ЄДРПОУ 32195080), ТОВ "ЛАНКОМ" (код ЄДРПОУ 32818249) та ФОП Горбунов О.Г. (код 2830604651) виключно з метою забезпечення надання Телекомунікаційних послуг та без зміни мети їх обробки. Ця згода надається на невизначений термін до моменту письмової вмотивованої вимоги про знищення персональних даних, яка буде розцінена Підприємством як підстава для розірвання Регламенту надання Телекомунікаційних послуг;

12.1.3. Надає Підприємству згоду на відступлення права вимоги щодо заборгованості за надані Послуги чи Додаткові сервіси третім особам у встановленому законодавством порядку;

12.1.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та надає згоду на включення своїх Персональних даних до бази даних Підприємства;

12.1.5. Надає право Підприємству безкоштовно використовувати з метою прокладання, технічного обслуговування, експлуатації Телекомунікаційної мережі та надання Послуг належні Абоненту на праві спільної сумісної власності приміщення загального користування, опорні конструкції будинку, дах, сходи, горища, підвали, механічне, електричне, сантехнічне та інше обладнання за межами або всередині Місця надання Послуг, а також споруди, будівлі, які призначені для забезпечення потреб власників квартири, а також власників нежитлових приміщень, які розташовані в житловому будинку.

12.2. Відповідно до частини 3 статті 207 Цивільного кодексу України Сторони домовились використовувати при складанні документів, які будуть складені під час виконання Договору, факсимільне відтворення підписів за допомогою факсиміле.

12.3. З питань надання Послуги Абонент може звернутись до:

12.3.1. Підприємства:

- за телефоном: (0462) 600-500, факс (0462) 941-441;

- за допомогою поштового зв'язку: 14005, м. Чернігів, вул. Котляревського, буд. 25;

- шляхом написання листа на електронну адресу Підприємства: info@osnova.tv.

- безпосередньо до центрів обслуговування абонентів.

12.3.2. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

- 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;

- тел. (044) 2781182, 2781183.

## 13. РЕКВІЗИТИ ТА СЛУЖБИ ПІДПРИЄМСТВА

13.1. Юридична адреса Підприємства: 14000, м. Чернігів, вул. Котляревського, буд. 25.

13.2. Поштова адреса Підприємства: 14005, м. Чернігів, вул. Котляревського, буд. 25.

13.3. Розрахунковий рахунок: UA143510050000026006500061100 в АТ «УКРСИББАНК», м. Київ, МФО 351005.

13.4. Код ЄДРПОУ 24558215.

13.5. Платник податку на прибуток загальних підставах.