

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР № 1**  
**про надання телекомунікаційних послуг**

м. Запоріжжя

"01" січня 2011 р.

**ОПЕРАТОР:** Товариство з обмеженою відповідальністю "РадіоКом", яке включено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 1292 згідно рішення НКРЗІ України № 384 від 28.09.2006 р., на підставі діючих Ліцензій Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, керуючись Законом України «Про телекомунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, а також ст. 633 Цивільного кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний Публічний договір № 1 (далі - Договір) про наступне:

**1. Основні поняття та визначення**

**Абонент** - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у власності або користуванні споживача, до телекомунікаційної мережі Оператора.

**Абонентна плата** - фіксований платіж, який встановлює Оператор для Абонентів за отримання телекомунікаційних послуг.

**Абонентський ввід** - частина телекомунікаційної мережі від розподільної коробки Оператора або від кінцевого лінійно-кабельного пристрою Оператора у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання.

**Заява на приєднання до публічного договору** - це документ, яким фізична особа (споживач) підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

**Заявка Абонента** - звернення Абонента до представника Оператора для замовлення додаткових послуг, пов'язаних з виконанням умов Договору.

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

**Кінцеве обладнання** - обладнання, яке належить Абоненту або використовується Абонентом, призначене для з'єднання з телекомунікаційною мережею Оператора з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (комп'ютер, модем тощо).

**Мережа** - технологічна система Оператора, призначена для передачі по лініях зв'язку інформації, доступ до якої здійснюється з використанням засобів обчислювальної техніки.

**Місце надання послуг** - конкретно зазначена у Заяві адреса, за якою Абонент бажає отримувати Послуги з доступу до Інтернет.

**Оператор** - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж.

**Персональні дані** — відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу або фізичну особу - підприємця, яка ідентифікована або може бути ідентифікована

**Підключення (відключення) кінцевого обладнання** – з'єднання (від'єднання) кінцевого обладнання або абонентського вводу до (від) телекомунікаційної мережі Оператора.

**Послуга з доступу до Інтернет** - забезпечення можливості роботи кінцевого обладнання в Інтернет .

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

**Споживач телекомунікаційних послуг (далі - Споживач)** - фізична особа, яка замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

**Сторони** - разом іменовані Оператор та Абонент.

**Тарифний план** - сукупність технічних та вартісних параметрів Послуг.

**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, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

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

**IP-адреса** - унікальне цифрове зазначення кінцевого обладнання (комп'ютера, модему тощо), підключеного до Мережі, що привласнюється Оператором, та є ідентифікатором даного кінцевого обладнання.

## 2. Предмет Договору

2.1 Оператор надає Абоненту замовлені телекомунікаційні послуги за умов технічної можливості у Оператора надання таких послуг та своєчасної їх оплати Абонентом.

2.2 Телекомунікаційні послуги надаються на території м. Запоріжжя та Запорізької області.

2.3 Телекомунікаційні послуги поділяються на основні та додаткові.

2.4 Основними телекомунікаційними послугами є:

- підключення кінцевого обладнання до Мережі;
- послуги з доступу до Інтернет.

2.5 Додатковими послугами є:

- налагодження кінцевого обладнання ;
- заміна, ремонт або монтаж (демонтаж) абонентського вводу;
- перенесення точки підключення кінцевого обладнання;
- перевірка технічного стану абонентського вводу;
- інші послуги, що може надавати Оператор Абоненту в межах цього Договору.

2.6 Даний Договір публічно доводиться до відома усіх Абонентів та споживачів шляхом його розміщення (публікації):

- на офіційному веб-сайті Оператора: <http://radiocom.net.ua> (постійно доступний для ознайомлення);
- у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

## 3. Порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг

3.1 Телекомунікаційні послуги надаються відповідно до чинного законодавства України. Оператор надає послуги з передавання даних та доступу до Інтернет з показниками якості, які є не гіршими від показників, передбачених граничними нормованими рівнями, які встановлені наказом Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів» від 28.12.2012 № 803. Методи випробування якості послуг із передачі даних та доступу до Інтернету зазначені у СОУ 61–34620942–011:2012 «Телекомунікаційні мережі передачі даних загального користування Телекомунікаційні послуги. Основні показники якості. Методи випробування».

3.2 Умови надання телекомунікаційних послуг:

- наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовленої послуги;
- ознайомлення Абонента з умовами цього Договору;
- оформлення Абонентом письмової Заяви про приєднання до Публічного договору (далі - Заява) із зазначенням назви тарифного плану доступу до Інтернет, обраного Абонентом, та вартості Послуг;
- оплати замовленої Абонентом телекомунікаційної послуги за перший місяць користування послугами на розрахунковий рахунок Оператора;
- оплата за підключення до Мережі Оператора.

3.3 Для отримання телекомунікаційних послуг застосовується кінцеве обладнання Абонента, а при необхідності, Оператор реалізує Абоненту обладнання для доступу до Мережі, вартість якого варіюється в залежності від комплектації, обумовленої особливостями Місця надання послуг, і умов підключення до Мережі.

3.4 Підключення кінцевого обладнання до Мережі та надання додаткових послуг здійснюється за умови їх оплати згідно з тарифами Оператора.

3.5 Підключення кінцевого обладнання до Мережі здійснюється протягом робочого тижня, як правило, за безпосередньої присутності Абонента у погоджений з ним день і час з 9.00 до 18.00.

3.6 Оператор під час підключення кінцевого обладнання до Мережі надає Абоненту стандартний пароль для доступу до Мережі.

3.7 Абонентський ввід та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання послуги доступу до Інтернет. Оператор при здійсненні підключення кінцевого обладнання Абонента повинен забезпечити перевірку справності та відповідності абонентського вводу технічним нормам.

3.8 Факт підключення кінцевого обладнання до Мережі (початку надання телекомунікаційної послуги) фіксується технічними можливостями Оператора, яким Абонент довіряє та з даними якого погоджується

3.9 Абонент є кінцевим користувачем і не має права розповсюджувати отримані Послуги за межами Місця надання послуг. Абонент може мати декілька Місць надання послуг, за умов подання Заяви на приєднання до Договору по кожному з Місць надання послуг.

3.10 Технічний супровід надання послуг Оператор здійснює щодня з 8.00. до 23.00, а в екстрених випадках - цілодобово, у наступному обсязі:

- безкоштовне обслуговування обладнання, яке було реалізоване Оператором Абоненту, протягом дії гарантійного терміну на дане устаткування, за винятком виходу його з ладу з вини Абонента;
- платне технічне обслуговування обладнання і локальної мережі Абонента при виході їх з ладу;
- моніторинг якості комунікацій віддалено чи з виїздом на Місце надання послуг за заявкою Абонента, при виникненні в нього перебоїв доступу до Мережі;
- консультації по розвитку інфраструктури мережі Абонента.

3.11 Планові профілактичні перерви, а також випадки короточасних перерв тривалістю менше 30 хвилин кожна і загальною тривалістю до однієї доби на місяць, не вважаються перервами в наданні послуг.

3.12 Про зміну переліку, змісту, вартості та умов надання телекомунікаційних послуг Оператор повинен повідомити Абонентів не менше ніж за сім днів, шляхом опублікування даної інформації на офіційному сайті Оператора. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від Оператора і не можуть бути ним передбачені.

3.13 Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абоненту здійснюється Оператором у разі порушення Абонентом цього Договору, а також в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.

3.14 Оперативна взаємодія сторін протягом дії даного Договору забезпечується представниками технічних служб Оператора та Абонента.

3.15 Абонент повідомлений та погоджується з тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як персональні дані, буде внесена до бази даних Оператора. Підписавши заяву про приєднання до договору Абонент вважається таким, що повідомлений про свої права згідно Закону України "Про захист персональних даних" та про включення своїх персональних даних до баз персональних даних Оператора. Абонент погоджується з тим, що надає Оператору право на використання своїх персональних даних відповідно до статутної мети діяльності останнього.

#### **4. Порядок і умови оплати**

4.1 Телекомунікаційні послуги надаються за плату.

4.2 Розміри плати за основні та додаткові телекомунікаційні послуги встановлюються Оператором самостійно і визначаються у Додатку до цього Договору.

4.3 В окремих випадках розмір плати може змінюватися в залежності від Місця та технічних умов надання послуг.

4.4 Вартість робіт та послуг, наданих Оператором, враховується на підставі Заяви Абонента та обраного

Тарифного плану.

4.5 Форма оплати - авансова. Абонент здійснює передплату Послуг Оператора, виходячи зі своїх потреб у них, у відповідності з розміром тарифного плану, обраного Абонентом та зазначеного ним у Заяві, або згідно рахунку, який виставляється Оператором на запит Абонента.

4.6 Перша передплата проводиться Абонентом протягом 3-х банківських днів з моменту надання Оператору заяви про приєднання до Договору, а в подальшому по мірі використання попередньої оплати. Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за своєчасним внесенням необхідних авансових платежів, які повинні мати розмір не менше розміру Абонентної плати згідно обраного Абонентом тарифного плану. Фактом оплати послуг вважається фактичне надходження грошових коштів на розрахунковий рахунок Оператора.

4.7 При здійсненні платежу Абонент повинен у розділі "Призначення платежу", в платіжному документі посилатися на номер Заяви про приєднання до Договору, який присвоюється Оператором при її поданні. Абонент самостійно несе відповідальність за вірність внесених ним платежів.

4.8 Оплата додаткових Послуг Абонентом здійснюється на розрахунковий рахунок Оператора.

4.9 Оператор без додаткової оплати надає Абоненту логін (реєстраційний ідентифікатор доступу до Мережі).

4.10 Сума щомісячної оплати за послуги не зменшується у випадку планових профілактичних перерв, а також випадків короткочасних перерв тривалістю менше 30 хвилин кожен і загальна тривалість до однієї доби на місяць. За перевищений час проводиться перерахунок Абонентної плати.

4.11 Послуги надаються лише при оплаті Абонентної плати.

4.12 При зміні цінової і податкової політики України в області зв'язку і доступу в Інтернет у бік збільшення чи введення додаткових обов'язкових тарифів і зборів, Оператор залишає за собою право змінювати вартість наданих послуг, зазначених у Додатках, повідомивши про це не менше ніж за 7 (сім) днів шляхом опублікування нових тарифів на офіційному сайті Оператора.

## **5. Права та обов'язки Абонента**

5.1 Абонент має право:

- 1) на вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;
- 2) на безоплатне отримання від Оператора вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;
- 3) на своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг;
- 4) на пред'явлення представниками Оператора службового посвідчення;
- 5) на подання Оператору Заявки про надання необхідних додаткових послуг;
- 6) на відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, визначеному Договором;
- 7) за вимогою повернути від Оператора невикористану частку коштів у разі відмови від передплачених телекомунікаційних Послуг, за виключенням випадків несвоєчасного попередження Оператора про призупинення надання Послуг або відмову від передплачених Послуг;
- 8) на оскарження неправомірних дій Оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 9) на відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яка не замовлялася;
- 10) призупинити споживання послуг за даним Договором не менше ніж на 1 (одну) добу та не більше ніж на 2 (два) місяці, завчасно сповістивши про своє бажання Оператора рекомендованим листом з повідомленням про вручення адресату чи передачею письмової заяви уповноваженому представнику Оператора. Після закінчення встановленого строку, Абоненту без повідомлення продовжують надаватися послуги за Договором. Зазначене право надається не частіше 1 (одного) разу на календарний місяць.

Або замовити додаткову платну послугу зв'язку з утримання в Мережі у разі призупинення споживання послуги з доступу до Інтернет строком до 6 (шести) місяців, завчасно сповістивши про своє бажання

Оператора рекомендованим листом з повідомленням про вручення адресату чи передачею письмової заяви уповноваженому представнику Оператора, з вказанням початкового та кінцевого термінів замовленої послуги. Після закінчення встановленого строку, Абоненту без повідомлення продовжують надаватися послуги за Договором. Зазначене право надається не частіше 1 (одного) разу на календарний рік. У разі відсутності оплати Абонентом замовленої додаткової послуги зв'язку з утримання в Мережі понад 3 (три) календарні місяці, Договір автоматично припиняє свою дію згідно умов п. 9.10;

11) не частіше одного разу на один календарний місяць змінити тарифний план, завчасно сповістивши Оператора про своє бажання підписаним листом із зазначенням нового тарифного плану;

12) на перерахунок абонентської плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, профілактичних робіт, що призвело до припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до п. 6 ст. 40 Закону України "Про телекомунікаційні послуги". Перераховані кошти заліковуються Абоненту у якості передплати за Послуги;

13) на вимогу безоплатно отримувати від Оператора рахунки за отримані Послуги;

14) отримувати пільги, які надаються з дня звернення Абонента та пред'явленням ним документів, що засвідчують право на пільги, відповідно до законодавства України;

15) на інші права, передбачені чинним законодавством України.

## 5.2 Абонент зобов'язується:

1) після прийняття робіт з підключення кінцевого обладнання до Мережі негайно змінити стандартний пароль для доступу в Мережу, наданий Оператором, на інший, який буде відомо лише Абоненту;

2) не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

3) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам. А також, при використанні комп'ютерної техніки виконувати правила пожежної безпеки. При наближенні грози або будь-яких природних явищ, які можуть пошкодити встановлені електричні прилади, своєчасно вимикати їх і виймати кабель з мережевої карти комп'ютера або іншого електричного пристрою, через який Абонент отримує послугу за даним Договором;

4) не допускати використання кінцевого обладнання та абонентських вводів для надання телекомунікаційних послуг третім особам;

5) виконувати умови цього Договору, у тому числі своєчасно оплачувати замовлені ним телекомунікаційні послуги;

6) повідомляти на запит Оператора інформацію щодо кінцевого обладнання, яке використовується для отримання телекомунікаційних послуг;

7) не перешкоджати виконанню робіт Оператором, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за Заявкою Абонента та забезпечити доступ технічних служб Оператора до устаткування для його налагодження чи усунення ушкоджень;

9) не втручатися в роботу телекомунікаційної мережі;

10) у випадку відмови від послуг Оператора повернути протягом 2 (двох) робочих днів встановлене на абонентській точці устаткування, що належить Оператору та було надане Абоненту в користування;

11) запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви, включаючи додатки, та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

12) надати Оператору діючий e-mail для своєчасного отримання повідомлень про скорочення або припинення надання Послуг

13) у письмовому вигляді у місячний строк інформувати Оператора про зміну особистих даних (П.І.Б., місця реєстрації, паспортних даних, ПІН, номеру телефону, e-mail та ін.);

14) самостійно слідкувати за своєчасністю внесення Абонентної плати;

15) своєчасно інформувати Оператора про недоліки у роботі Мережі, які впливають на якість Послуг та торкаються інтересів Абонента;

16) виконувати інші обов'язки відповідно до умов Договору та законодавства України;

17) надавати Оператору безумовну згоду на обробку його персональних даних відповідно до статутної мети діяльності Оператора - задоволення потреб споживачів в телекомунікаційних послугах.

## 6. Права і обов'язки Оператора

#### 6.1 Оператор має право:

- 1) самостійно, виходячи з ринкового попиту, установлювати розміри абонентної плати на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до чинного законодавства України;
- 2) не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 3) на скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг Абонентам, які порушують умови цього Договору та чинного законодавства України в галузі телекомунікацій;
- 4) призупинити надання послуг на час профілактичного обслуговування Мережі, попередньо повідомивши Абонента про їхнє проведення не менше ніж за добу. Загальний час профілактичного обслуговування Мережі не буде перевищувати 24 (двадцять чотири) години за місяць;
- 5) призупинити надання послуг згідно Договору у разі відсутності своєчасної оплати Абонентом. Надання послуг відновлюється після внесення Абонентом оплати за Послуги;
- 6) тимчасово, до виправлення ситуації, відключити Абонента від Мережі при виявленні обставин, описаних п. 7.6. Договору;
- 7) у деяких випадках, для виконання умов Договору, встановити за узгодженням з Абонентом своє устаткування за місцем надання послуг;
- 8) у разі потреби, без попередження змінити IP-адресу Абонента;
- 9) проводити акції, умови яких публікуються на офіційному сайті Оператора;
- 10) надавати Абонентам особливі умови по сплаті Послуг в залежності від Місця та технічних умов надання послуг;
- 11) на інші права, передбачені законодавством України;
- 12) у разі узгодженого сторонами або автоматичного припинення дії Договору, відключити кінцеве обладнання Абонента від своєї телекомунікаційної мережі шляхом від'єднання абонентського вводу від розподільчої коробки або від лінійно-кабельного пристрою.

#### 6.2 Оператор зобов'язаний:

- 1) забезпечувати належну якість телекомунікаційних послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій;
- 2) вживати заходів до усунення причин зниження якості телекомунікаційних послуг;
- 3) при необхідності направляти своїх працівників, за викликом Абонента та за рахунок Оператора, для усунення пошкоджень в роботі Мережі, що призвели до припинення надання Послуг, якщо такі виникли не з вини Абонента;
- 4) забезпечувати усунення пошкоджень, які виникли з вини Абонента, в узгоджений з ним термін за умови повної оплати вартості ремонтних робіт
- 5) направляти працівників на виконання будь-яких Послуг (платних чи безоплатних) лише при наявності у працівників посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення Абоненту;
- 6) надавати Абонентам вичерпну інформацію щодо телекомунікаційних послуг та консультаційну підтримку щодо отримання замовлених телекомунікаційних послуг;
- 7) інформувати Абонента про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключити до Мережі (на запит Абонента);
- 8) забезпечувати правильність застосування тарифів;
- 9) оприлюднювати зміни вартості телекомунікаційних послуг, що встановлюються самим Оператором, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення;
- 10) попереджувати Абонента про скорочення переліку або припинення надання Послуг, відключення Абонентського вводу, у тому числі у разі несплати заборгованості, письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону;
- 11) присвоїти номер Заяві на приєднання до Договору, яка подається Абонентом та надати копію даної Заяви Абоненту;
- 12) забезпечувати замовлену Абонентом пропускну здатність Мережі, згідно умовам тарифного плану, обраного Абонентом;
- 13) мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу;
- 14) розглядати скарги та заяви Абонентів у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати їх про результати розгляду;
- 15) запобігати розголошенню комерційної таємниці (технічні характеристики Мережі, зміст Заяви

Абонента та інша інформація, отримана в ході роботи з ним), за винятком інформації, що оприлюднена на офіційному веб-сайті Оператора та яка за законодавством України не вважається комерційною таємницею;

16) інформувати Абонента, шляхом офіційного оприлюднення на веб-сайті Оператора інформації про зміну юридичної чи фактичної адреси та банківських реквізитів Оператора;

17) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

## **7. Відповідальність сторін**

7.1 Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо воно з'явилося внаслідок обставин нездоланної сили (стихійного лиха, землетрусу, зміни законодавства тощо), що знаходяться поза контролем Сторін, і якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання даного Договору. Терміни виконання зобов'язань Сторонами за даним Договором переносяться відповідно до часу, протягом якого діяли зазначені обставини.

7.2 Сторони несуть взаємну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, а в частині, що не врегульована цим Договором - відповідно до норм діючого законодавства України.

7.3 Оператор не контролює і не несе відповідальності за зміст, характер, вірогідність чи призначення інформації, прийнятої чи переданої Абонентом чи третьою особою через Інтернет з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів в Інтернет. Оператор не надає ніяких гарантій, що стосуються будь-яких товарів чи послуг, що замовлялися чи отримувалися з використанням послуг, передбачених Договором.

7.4 Оператор не відповідає за якість функціонування окремих сегментів мережі Інтернет, що не входять до складу Мережі. Зазначена у тарифному плані, обраному Абонентом, інформаційна швидкість доступу в мережу Інтернет через Мережу гарантується тільки на ділянці від вузла з'єднання Мережі з магістральними каналами Інтернет до абонентської точки (це пов'язано з розходженнями в інформаційних швидкостях, з якими Інтернет-провайдери, що знаходяться поза контролем Оператора, забезпечують доступ до Інтернет-ресурсів). При виникненні претензій з боку Абонента, оформлених у письмовому виді і переданих Оператору по факсу або особисто протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їхнього виникнення, Оператором проводяться відповідні виміри і, при необхідності, коригувальні роботи чи надаються докази нормального функціонування Мережі.

7.5 Оператор не несе відповідальності за погіршення якості послуг, що відбулося внаслідок збою програмного забезпечення Абонента і/або устаткування Абонента, якщо останнє не знаходиться під прямим керуванням Оператора. У цьому випадку перерви в одержанні послуги не є перервою в її наданні і підлягає оплаті Абонентом. Крім цього, Провайдер не несе відповідальності за пошкодження встановлених Абонентом приладів в наслідок впливу високої напруги, відсутності захисного заземлення, впливу зовнішніх факторів (води, бруду тощо), встановлення приладів у забруднених приміщеннях, експлуатації при зависокій температурі, а також в наслідок впливу природних явищ (блискавки тощо).

7.6 Абонент несе повну матеріальну відповідальність: за втручання в роботу технічних засобів зв'язку і збереження інформації в Мережі чи мережі Інтернет, що безпосередньо чи побічно вплинуло на якість надання послуг іншим користувачам мережі Інтернет; за нанесений збиток майновим чи немайновим правам юридичних чи фізичних осіб, незалежно від того, чи такі дії зроблені Абонентом або третіми особами з використанням технічних засобів Абонента чи його реквізитів у мережі Інтернет та послуг, які надавалися за даним Договором; за збереженість устаткування, що належить Оператору і встановленого Оператором за Місцем надання Послуг Абоненту відповідно до п. 6.1.6 Договору.

7.7 Абонент, за несвоєчасне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, сплачує Оператору пеню в розмірі 0,06% від суми заборгованості за кожний день прострочки, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, яка діяла в період стягнення пені.

7.8 Оператор несе майнову відповідальність за невиконання зобов'язань за цим Договором відповідно

до ст. 40 Закону України "Про телекомунікації";

7.9 Оператор забезпечує відповідальний захист персональної інформації про Абонента та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.

## **8. Розгляд звернень Абонентів та порядок вирішення суперечок**

8.1 Оператор проводить прийом Абонентів з питань надання телекомунікаційних послуг.

8.2 Абонент має право подавати Оператору заяви, скарги (далі - Заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг.

8.3 Заява Абонента може бути подана в усній формі (Заявка Абонента) до технічної служби Оператора або в Абонентський відділ Оператора.

8.4 У разі неможливості негайного вирішення порушених Абонентом питань Заява викладається у письмовій формі.

8.5 Заяви Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому законодавством.

8.6 Оператор приймає рішення за Заявою Абонента у строки, передбачені законодавством.

8.7 За результатами розгляду письмової Заяви Абонентів надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи Оператора.

8.8 Усі суперечки і розбіжності, що виникають за Договором, по можливості вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

8.9 У випадку неможливості досягнення згоди між Сторонами, суперечка вирішується в судовому порядку.

## **9. Строк дії та зміна умов Договору**

9.1 Цей Договір є підставою для появи публічно-правових взаємовідносин Оператора з усіма без винятку Абонентами, які підпадають під цю категорію (згідно з умовами цього Договору).

9.2 **Цей Договір набуває чинності з 01 січня 2011 року для усіх Абонентів**, які перебувають на цю дату в договірних стосунках із Оператором з надання послуг доступу до мережі Інтернет.

9.3 Після набрання чинності цього Договору усі інші договори, що були укладені між Абонентом та Оператором щодо надання послуг доступу до мережі Інтернет, втрачають чинність.

9.4 Для Споживачів, які замовляють отримання телекомунікаційних послуг Оператора після 01 січня 2011 року, Договір набуває чинності з дати подачі письмової Заяви про приєднання до даного Договору.

9.5 Цей Договір є безстроковим. В ході його виконання в даний Договір можуть вноситися з ініціативи Оператора зміни, які підлягають офіційному оприлюдненню шляхом розміщення таких змін (публікації):

- на офіційному веб-сайті Оператора: <http://radiocom.net.ua> (постійно доступний для ознайомлення);
- у куточках споживачів Абонентських відділів Оператора (постійно доступний для ознайомлення).

9.6 Згідно ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України оплата Абонентом телекомунікаційних послуг Оператора є прийняттям Абонентом публічної пропозиції Оператора про укладення / зміну цього Договору.

9.7 Додатком до цього Договору є Специфікації телекомунікаційних послуг, що надаються Оператором,



із зазначенням їх вартості, який є невід'ємною частиною Договору.

9.8 Оператор має право достроково припинити надання послуг Абоненту за Договором, повідомивши про це останнього за 30 (тридцять) календарних днів письмово, за допомогою електронної пошти чи по телефону.

9.9 Абонент має право достроково відмовитись від отримання Послуг, повідомивши про це за 30 (тридцять) календарних днів Оператора рекомендованим листом з повідомленням про вручення адресату чи передачею письмової заяви уповноваженому представнику Оператора і дотримуючись своїх зобов'язань за Договором до моменту фактичного припинення надання Послуг.

9.10 Договір автоматично припиняє свою дію для кожного окремого Абонента у випадку, якщо даний Абонент протягом 3 (трьох) календарних місяців не користувався послугами зв'язку. Відновлення надання послуг даному Абоненту можливе лише після повторної подачі Заяви на приєднання до публічного договору, при наявності технічної можливості підключення до Мережі станом на момент подачі Абонентом повторної заяви та при умові оплати Абонентом послуги повторного підключення його кінцевого обладнання до Мережі.

9.11 Договір автоматично припиняє свою дію у випадку анулювання ліцензії, визнання її недійсною, у випадку закінчення терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій чи користування радіочастотним ресурсом.

## **10. Місцезнаходження контролюючих органів**

### **Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ)**

01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22

тел. (044) 202-00-44

[www.nkrzi.gov.ua](http://www.nkrzi.gov.ua)

### **Запорізький обласний відділ Центральної філії**

#### **Українського державного центру радіочастот**

69001, м. Запоріжжя, вул. Нижня, 48,

тел./факс: (061) 224-55-09

<http://ce.ucrf.gov.ua>

## **11. Місцезнаходження та реквізити Оператора**

### **Товариство з обмеженою відповідальністю «РадіоКом»**

69068, м. Запоріжжя, вул. Червона, 22

ЄДРПОУ 30506091

Свідоцтво про реєстрацію платника ПДВ № 100265881

ПІН 305060908266

Ліцензії НКРЗІ України № 8881 від 03.03.17 р., № 9422 від 21.02.18 р., № 10014 від 12.11.19 р.

Включено до Реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 1292 згідно рішення НКРЗІ України № 384 від 28.09.2006 р.

Поточний банківський рахунок: IBAN UA663138490000026008010001340 в АКБ «Індустріалбанк»

Тел. (061) 214-83-33, факс (061) 214-83-33

Офіційний веб-сайт: <http://radiocom.net.ua>

E-mail: [mail@radiocom.net.ua](mailto:mail@radiocom.net.ua)

Поштова адреса: 69068, м. Запоріжжя, вул. Червона, 22

#### **Адреса абонентських відділів:**

м. Запоріжжя, вул. Червона, 22

**Специфікація  
телекомунікаційних послуг ТОВ "РадіоКом"**

**1. Загальні положення**

1.1. Ця Специфікація є невід'ємною частиною Публічного договору № 1 про надання телекомунікаційних послуг від 01 січня 2011 року (надалі – Договір) та набирає чинність разом із Договором.

1.2. На період проведення акцій або інших заходів відповідним наказом по підприємству вводиться в дію спеціальний Прейскурант або інший документ, що регламентує проведення акції та тарифи, що діють під час конкретної акції (заходу).

**2. Тарифні плани на послуги доступу до Інтернет**

*з 01.03.2022 р.*

№ п/п	Назва тарифного плану	Вхідна швидкість, біт/сек	Вихідна швидкість, біт/сек	Розмір абон плати, грн.	Мінімальні швидкості приймання / передавання даних в межах мережі Оператора, Мбіт/с
	<b>1. «СуперБізнес»*</b>				
1.1	«СуперБізнес-1М»	1М	1М	150	0,9/0,9
1.2	«СуперБізнес-2,5М»	2,5М	2,5М	350	2,25/2,25
1.3	«СуперБізнес-5М»	5М	5М	600	4,5/4,5
1.4	«СуперБізнес-10М»	10М	10М	999	9/9
1.5	«СуперБізнес-20М»	20М	20М	1799	18/18
1.6	«СуперБізнес-30М»	30М	30М	2000	27/27
1.7	«СуперБізнес-50М»	50М	50М	1500	45/45
1.8	«СуперБізнес-100М»	100М	100М	3000	90/90
	<b>2. «Бізнес»*</b>				
2.1	«Бізнес-5М»	До 5М	До 2,5М	150	3,5/1,75
2.2	«Бізнес-10М»	До 10М	До 5М	230	7/3,5
2.3	«Бізнес-20М»	До 20М	До 10М	500	14/7
2.4	«Бізнес-50М»	До 50М	До 25М	750	35/17,5
2.5	«Бізнес-100М»	До 100М	До 50М	990	70/35
	<b>3. «Простіше простого»*</b>				
3.1	«Простіше простого-20М»	До 20М	До 2,5М	135	14/1,75
3.2	«Простіше простого-50М»	До 50М	До 5М	150	35/3,5
3.3	«Простіше простого-100М»	До 100М	До 10М	170	70/7
	<b>4. «Область-СИМ»*</b>				
4.1	«Область-СИМ-4М-Юр»	До 4М	До 4М	290	2,8/2,8
	<b>5. «Область-1»*</b>				
5.1	«Область-1-1М»	До 1М	До 1М	125	0,7/0,7
5.2	«Область-1-2,5М»*	До 2,5М	До 1М	175	1,75/0,7
	<b>6. «Область-1 Юр»*</b>				
6.1	«Область-1-1М-Юр»	До 1М	До 1М	175	0,7/0,7
6.2	«Область-1-2,5М-Юр»*	До 2,5М	До 1М	245	1,75/0,7
	<b>7. «Область-2»*</b>				
7.1	«Область-2-1М»	До 1М	До 1М	150	0,7/0,7
7.2	«Область-2-2,5М»*	До 2,5М	До 1М	210	1,75/0,7
	<b>8. «Область-2 Юр»*</b>				
8.1	«Область-2-1М-Юр»	До 1М	До 1М	215	0,7/0,7
8.2	«Область-2-2,5М-Юр»*	До 2,5М	До 1М	305	1,75/0,7
	<b>9. «Область-4»*</b>				
9.1	«Область-4-2,5М»	До 2,5М	До 1,5М	155	1,75/1,05
9.2	«Область-4-5М»*	До 5М	До 2М	215	3,5/1,4
9.3	«Область-4-8М»*	До 8М	До 2М	310	5,6/1,4
	<b>10. «Область-4 Юр»*</b>				

10.1	«Область-4-2,5М-Юр»	До 2,5М	До 1,5М	215	1,75/1,05
10.2	«Область-4-5М-Юр»*	До 5М	До 2М	305	3,5/1,4
10.3	«Область-4-8М-Юр»*	До 8М	До 2М	450	5,6/1,4
	<b>11. «Область-5»*</b>				
11.1	«Область-5-1М»	До 1М	До 1М	95	0,7/0,7
11.2	«Область-5-2,5М»	До 2,5М	До 1М	120	1,75/0,7
11.3	«Область-5-5М»	До 5М	До 1,5М	155	3,5/1,05
11.4	«Область-5-8М»*	До 8М	До 2М	220	5,6/1,4
11.5	«Область-5-10М»*	До 10М	До 5М	295	7/3,5
	<b>12. «Область-5 Юр»*</b>				
12.1	«Область-5-2,5М-Юр»	До 2,5М	До 1М	165	1,75/0,7
12.2	«Область-5-5М-Юр»	До 5М	До 1,5М	215	3,5/1,05
12.3	«Область-5-8М-Юр»*	До 8М	До 2М	305	5,6/1,4
12.4	«Область-5-10М-Юр»*	До 10М	До 5М	415	7/3,5
	<b>13. «Область-6»*</b>				
13.1	«Область-6-5М»	До 5М	До 1,5М	135	3,5/1,05
13.2	«Область-6-10М»	До 10М	До 2,5М	155	7/1,75
13.3	«Область-6-20М»*	До 20М	До 5М	210	14/3,5
13.4	«Область-6-30М»*	До 30М	До 7,5М	295	21/5,25
	<b>14. «Область-6 Юр»*</b>				
14.1	«Область-6-5М-Юр»	До 5М	До 1,5М	215	3,5/1,05
14.2	«Область-6-10М-Юр»	До 10М	До 5М	265	7/3,5
14.3	«Область-6-20М-Юр»*	До 20М	До 10М	335	14/7
14.4	«Область-6-30М-Юр»*	До 30М	До 10М	425	21/7
	<b>15. «Область-7»*</b>				
15.1	«Область-7-5М»	До 5М	До 1,5М	110	3,5/1,05
15.2	«Область-7-10М»*	До 10М	До 2М	140	7/1,4
15.3	«Область-7-20М»*	До 20М	До 5М	160	14/3,5
15.4	«Область-7-30М»*	До 30М	До 5М	180	21/3,5
	<b>16. «Область-7 Юр»*</b>				
16.1	«Область-7-5М-Юр»	До 5М	До 1,5М	165	3,5/1,05
16.2	«Область-7-10М-Юр»*	До 10М	До 2М	240	7/1,4
16.3	«Область-7-20М-Юр»*	До 20М	До 5М	275	14/3,5
16.4	«Область-7-30М-Юр»*	До 30М	До 5М	345	21/3,5
	<b>17. «Область-8 Юр»*</b>				
17.1	«Область-8-5М-Юр»	До 5М	До 5М	290	3,5/3,5
17.2	«Область-8-10М-Юр»	До 10М	До 10М	650	7/7
17.3	«Область-8-20М-Юр»	До 20М	До 20М	1100	14/14
17.4	«Область-8-30М-Юр»	До 30М	До 30М	1650	21/21
17.5	«Область-8-50М-Юр»	До 50М	До 50М	2700	35/35
17.6	«Область-8-100М-Юр»	До 100М	До 100М	3500	70/70
	<b>18. «Область-9»*</b>				
18.1	«Область-9-10М»	До 10М	До 2М	150	7/1,4
18.2	«Область-9-20М»	До 20М	До 5М	195	14/3,5

	<b>19. «PON-1»*</b>				
19.1	«PON-1-5М»	До 5М	До 2,5М	140	3,5/1,75
19.2	«PON-1-10М»	До 10М	До 5М	200	7/3,5
19.3	«PON-1-20М»	До 20М	До 5М	250	14/3,5
19.4	«PON-1-30М»	До 30М	До 10М	295	21/7
	<b>20. «PON-1 Юр»*</b>				
20.1	«PON-1-5М-Юр»	До 5М	До 2,5М	195	3,5/1,75
20.2	«PON-1-10М-Юр»	До 10М	До 5М	275	7/3,5
20.3	«PON-1-20М-Юр»	До 20М	До 5М	345	14/3,5
20.4	«PON-1-30М-Юр»	До 30М	До 10М	395	21/7
	<b>21. «PON-2»*</b>				
21.1	«PON-2-10М»	До 10М	До 5М	170	7/3,5
21.2	«PON-2-20М»	До 20М	До 5М	190	14/3,5

21.3	«PON-2-50М»	До 50М	До 10М	230	35/7
21.4	«PON-2-100М»	До 100М	До 20М	285	70/14
	<b>22. «PON-2 Юр»*</b>				
22.1	«PON-2-10М-Юр»	До 10М	До 5М	230	7/3,5
22.2	«PON-2-20М-Юр»	До 20М	До 5М	295	14/3,5
22.3	«PON-2-50М-Юр»	До 50М	До 10М	500	35/7
22.4	«PON-2-100М-Юр»	До 100М	До 20М	900	70/14
	<b>23. «PON-4»*</b>				
23.1	«PON-4-10М»	До 10М	До 5М	150	7/3,5
23.2	«PON-4-20М»	До 20М	До 5М	195	14/3,5
23.3	«PON-4-50М»	До 50М	До 10М	220	35/7
23.4	«PON-4-100М»	До 100М	До 20М	250	70/14
	<b>24. «PON-4 Юр»*</b>				
24.1	«PON-4-10М-Юр»	До 10М	До 5М	225	7/3,5
24.2	«PON-4-20М-Юр»	До 20М	До 5М	290	14/3,5
24.3	«PON-4-50М-Юр»	До 50М	До 10М	500	35/7
24.4	«PON-4-100М-Юр»	До 100М	До 20М	900	70/14
	<b>25. «PON-5»*</b>				
25.1	«PON-5-20М»	До 20М	До 5М	140	14/3,5
25.2	«PON-5-50М»	До 50М	До 12,5М	170	35/8,75
25.3	«PON-5-100М»	До 100М	До 25М	210	70/17,5
	<b>26. «PON-5 Юр»*</b>				
26.1	«PON-5-5М-Юр»	До 5М	До 2,5М	180	3,5/1,75
26.2	«PON-5-10М-Юр»	До 10М	До 5М	260	7/3,5
26.3	«PON-5-20М-Юр»	До 20М	До 10М	330	14/7

*\* Територія дії тарифу обмежена*

Примітки:

1. Наведена у тарифних планах швидкість прийому/передачі даних забезпечується у межах Мережі.
2. Кожному Абоненту автоматично присвоюється динамічна IP-адреса.

У тарифах «СуперБізнес», «Бізнес», «Область-...-Юр» та «PON-...-Юр» при замовленні Абонентом та при наявності технічної можливості можливо надання 1 (однієї) статичної IP-адреси на безоплатній основі.

Заява № \_\_\_\_\_

(присвоюється Оператором)

Від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

про приєднання до Публічного договору № 1 від 01.01.2011 р.  
ТОВ «РадіоКом»

П. І. Б.		
Дата народження		
Паспорт	Серія _____	виданий _____ р.
Місце реєстрації		
Поштова адреса		
Конт. телефон		
Ідентиф. код		E-mail: _____
Місце надання Послуг		

Послуга: доступ до Інтернет

Назва тарифного плану	Додаткові умови
« _____ »	

Замовлено додаткові послуги:

---

---

---

**Цією заявою я приймаю умови та приєднуюсь до Публічного договору № 1 про надання телекомунікаційних послуг від 01.01.2011 року ТОВ «РадіоКом».**

Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», надаю згоду ТОВ «РадіоКом» на обробку моїх персональних даних та їх включення до баз даних ТОВ «РадіоКом» з метою та в цілях, що зазначаються в Публічному договорі «Про надання телекомунікаційних послуг», а також посвідчую, що був повідомлений про включення інформації про мене до баз даних ТОВ «РадіоКом».

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ р.

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П.І.Б.)

Примітки:

1. Копія Заяви надається Абоненту для використання номеру Заяви при здійсненні оплат.

2. Кожна оплата послуг повинна мати розмір не менше розміру абонентної плати відповідно обраному Абонентом тарифному плану.

**Заява  
про зміну тарифного плану**

<b>П. І. Б. Абонента</b>	
<b>№ Заяви</b> про приєднання до Публічного договору № 1	Заява № _____ від «___» _____ 20__ р.
<b>Місце надання Послуг</b>	

**Цією заявою прошу з «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. змінити тарифний план на наступний:**  
(не раніше дати реєстрації даної Заяви Оператором)

« \_\_\_\_\_ » з щомісячною абонплатою \_\_\_\_\_ грн.  
(назва тарифного плану)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (П.І.Б.)

**Відомості про реєстрацію Заяви Оператором:** Реєстр. № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(заповнюється Оператором)

Примітки:

1. Зміна тарифного плану можлива не частіше ніж 1 (один) раз на місяць.
2. Зміна тарифного плану можлива лише у разі реєстрації Заяви Оператором.
3. Усі наступні з дати зміни тарифного плану оплати Абонента повинні мати розмір не менше розміру абонентної плати відповідно обраному цією Заявою тарифному плану.

**Заява  
про тимчасове відключення**

<b>П. І. Б. Абонента</b>	
<b>№ Заяви</b> про приєднання до Публічного договору № 1	Заява № _____ від « ___ » _____ 20__ р.
<b>Місце надання Послуг</b>	

**Цією заявою прошу з « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. тимчасово призупинити надання Послуг**  
(не раніше дати реєстрації даної Заяви Оператором)  
**та відновити надання Послуг з « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (П.І.Б.)

**Відомості про реєстрацію Заяви Оператором:** Реєстр. № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(заповнюється Оператором)

Примітки:

1. Початок терміну тимчасового відключення має бути з дати, не раніше дати реєстрації даної Заяви.
2. Мінімальний термін тимчасового призупинення споживання Послуг складає 1-ну (одну) добу.
3. Загальна тривалість тимчасового призупинення споживання послуг не може бути більше 2-х (двох) календарних місяців. Після закінчення встановленого строку надання Абоненту Послуг відновлюється Оператором без попередження.
4. Тимчасове відмовлення Абонента від споживання Послуг можливо не частіше ніж 1 (один) раз у місяць.
5. Тимчасове відмовлення Абонента від споживання Послуг можливе лише у разі реєстрації Заяви Оператором.