

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

## про надання телекомунікаційних послуг

м. Київ

01 грудня 2018 р.

ТОВ «Глобал Мультимедіа Комунікейшинс», далі «Підприємство», керуючись ст. 633 Цивільного кодексу України, Законами України «Про телебачення та радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 (із наступними змінами і доповненнями) публічно пропонує можливість отримання телекомунікаційних послуг, для чого публікує даний ДОГОВІР про таке:

### 1. Предмет Договору.

- 1.1. Підприємство зобов'язується надавати Абоненту телекомунікаційні послуги - послуга цифрового телебачення по мережі Інтернет ОТТ (основна послуга).
- 1.2. Терміни, що вживаються у цьому Договорі, наведені у Законі України «Про телекомунікації» (далі Закон), Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295 (далі Правила).
- 1.3. Укладенням цього Договору Сторони набувають права та приймають на себе обов'язки, що визначені Законом, Правилами та обумовлені предметом Договору.

### 2. Умови надання послуг.

- 2.1. Основна послуга надається Абоненту на рівні показників якості та/чи інших технічних параметрів надання телекомунікаційних послуг, встановлених відповідними нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.
- 2.2. Основна послуга надається за 24-годинною схемою надання послуги та її надання починається після укладення цього Договору.
- 2.3. Підключення до телекомунікаційної мережі Підприємства та надання послуг додаткового сервісу здійснюється за тарифами, що встановлені Підприємством на час подання заявки на підставі заявки Абонента шляхом її заповнення на WEB-сторінці Підприємства, або замовлення за телефонами, зазначеними у Договорі, або встановлення віджету (програмного модулю), за допомогою якого, абонентський пристрій стає здатним приймати послугу, або шляхом звернення в усній формі за місцем розташування пунктів прийому Абонентів.
- 2.4. Абонент надає свою згоду на зберігання та обробку Підприємством в цілях виконання умов цього Договору інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, адресу та номер телефону та інших персональних даних Абонента.
- 2.5. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання здійснюється Підприємством відповідно до умов п.п. 52-56 Правил КМУ та умов Договору.
- 2.6. Порядок і терміни розгляду заяв та скарг Абонента встановлюються Законом України «Про звернення громадян». 2.7. Обраний Абонентом тарифний пакет зазначається в «Особовому кабінеті» на порталі та на веб-сайті <http://hmara.tv>
- 2.8. Для коректної роботи послуги необхідний інтернет-канал не менш 4Мбіт/сек для SD-каналів і не менш 12 Мбіт/сек для HD-каналів. Вимірювання швидкості здійснюється на порталі на телевізорі.

### 3. Права та обов'язки Підприємства.

#### 3.1. Підприємство має право:

- 3.1.1. Не підключати та/або відключити підключене до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством.
- 3.1.2. Проводити профілактичні заходи, реконструкцію та модернізацію телекомунікаційної мережі, з використанням якої здійснюється надання послуг, з тимчасовим припиненням

надання послуг на строк до 24-х годин в місяць, без виплати компенсації Абоненту або здійснення перерахунку абонентної плати.

3.1.3. У разі невиконання або неналежного виконання Абонентом зобов'язань за даним Договором, розірвати Договір в односторонньому порядку.

3.1.4. Тимчасово припинити надання послуг у випадку наявності заборгованості з оплати основної послуги та відсутності коштів на особовому рахунку Абонента. Після погашення Абонентом заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, Підприємство протягом однієї години, а у разі відсутності можливості, в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

3.1.5. Розірвати цей Договір у випадку неможливості надання Телекомунікаційних послуг та/або з інших причин, повідомивши Абонента за 7 (сім) календарних днів одним або декількома з наведених нижче способів:

- шляхом оприлюднення відповідного повідомлення у друкованих засобах масової інформації;
- шляхом оприлюднення відповідного повідомлення на веб-сайті: <http://hmara.tv>.

### **3.2. Підприємство зобов'язане:**

3.2.1. Інформувати Абонента на його запит про перелік сертифікованого та адаптованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування.

3.2.2. Попередити Абонента про припинення надання послуг, відключення його кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених законодавством та даним Договором.

3.2.3. Вести облік обсягу та вартості наданих послуг.

3.2.4. Усувати пошкодження, які призвели до припинення надання послуги чи до неякісного її надання, що сталися з вини Підприємства.

3.2.5. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

## **4. Права та обов'язки Абонента.**

### **4.1. Абонент має право:**

4.1.1. Достроково розірвати цей Договір припинивши оплату послуги.

4.1.2. Поновити послугу, сплативши за неї. Можливість поновити послуги таким шляхом зберігається за Абонентом протягом року з моменту розторгнення договору (протягом цього терміну за Абонентом зберігається його особовий рахунок). Після спливу даного терміну поновлення послуги здійснюється шляхом нового підключення.

4.1.3. На своєчасне отримання замовлених послуг встановленої якості.

4.1.4. На безоплатне отримання від Підприємства відомостей про отримані послуги, рахунків за їх отримання, а також на цілодобову консультаційну підтримку Підприємства з питань, що безпосередньо пов'язані з виконанням умов цього Договору.

4.1.5. На оскарження неправомірних дій Підприємства згідно із законодавством.

4.1.6. На безоплатне вилучення за його письмовою заявою відомостей про нього повністю або частково з електронних версій бази даних Підприємства.

4.1.7. На переоформлення договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.1.8. На зміну типу обраного пакету послуг. У такому випадку зміну пакету Абонент здійснює за допомогою інтерфейсу послуги. Зміна пакету проводиться за умови відсутності заборгованості за надані послуги.

4.1.9. Не сплачувати абонентну плату за весь час не отримання послуг з вини Підприємства, пошкодження технічних засобів Підприємства, що призвело до тимчасового припинення надання послуг, у разі порушення Підприємством граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації Підприємством відповідної заяви (усної чи письмової).

4.1.10. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Підприємством обов'язків, передбачених договором або законодавством.

#### **4.2. Абонент зобов'язаний:**

- 4.2.1. Оплачувати замовлені послуги у розмірах та в строки, встановлені цим Договором.
- 4.2.2. Повідомити у місячний строк Підприємство про зміну особистих реквізитів.
- 4.2.3. Не допускати підключення кінцевого обладнання, яке не має документа про відповідність.
- 4.2.4. Не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать правам та охоронюваним законом інтересам Підприємства, національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 4.2.5. Утримувати у справному стані кінцеве обладнання.
- 4.2.6. Повідомити, у тому числі письмово, на запит Підприємства про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.
- 4.2.7. Забезпечити наявність доступу до мережі Інтернет відповідної швидкості відповідно до п. 2.8.

даного Договору.

- 4.2.8. Зберігати розрахункові документи, що підтверджують факт оплати послуг за цим Договором протягом 3 років з дня здійснення відповідного платежу та надавати за вимогою Підприємства наведені документи для ознайомлення та звірки.
- 4.2.9. Ознайомитися та виконувати вимоги, що встановлені цим Договором, Законом, Правилами.

#### **5. Умови та порядок оплати послуг.**

- 5.1.** За надання основної послуги Абонент зобов'язаний сплачувати Підприємству кошти шляхом передплати в розмірі не менше щоденної вартості послуги. Сплачені Абонентом кошти обліковуються Підприємством на персональному обліковому рахунку Абонента (особовий рахунок).
- 5.2.** У випадку внесення Підприємством змін до умов договору, зокрема розміру абонентної плати, Абонент зобов'язується сплачувати абонентну плату за новим тарифом з дня їх встановлення Підприємством.
- 5.3.** Підприємство забезпечує доведення до Абонента інформації про зміну умов договору, зокрема розміру абонентної плати, та дату набрання чинності змін шляхом оприлюднення повідомлення на WEB-сторінці Підприємства та/або розміщення повідомлення в місцях прийому Підприємством Абонентів, та/або направлення Абоненту повідомлення електронною поштою.
  - 5.3.1. Підприємство зобов'язане проінформувати Абонента про вказані зміни не пізніше ніж за 30 днів до їх настання. Абонент вважається проінформованим про зміну умов договору, у тому числі розміру абонентної плати, з моменту здійснення Підприємством повідомлення Абонента одним або декількома, з наведених у п. 5.3. цього Договору, шляхами. У разі зміни розміру абонентної плати Підприємство повинно запропонувати Абоненту безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення пакет послуг на момент запровадження зазначених змін.
- 5.4.** Якщо Абонент не згоден зі зміною умов договору, зокрема розміру абонентної плати, він має право розірвати цей Договір припинивши оплату послуги.
- 5.5.** Якщо після здійснення повідомлення про зміну умов договору, зокрема розміру абонентної плати, Абонент продовжує користуватися послугою то вважається, що Абонент погодився із новим розміром абонентної плати та прийняв на себе зобов'язання, визначені новими умовами договору, у тому числі щодо сплати Підприємству абонентної плати за новим тарифом у разі її зміни, з тієї дати, що зазначена у повідомленні Підприємства.
- 5.6.** Припинення надання послуги з вини Абонента не звільняє останнього від виконання зобов'язань за даним Договором.

- 5.7. Підприємство зобов'язано надавати Абоненту інформацію про нараховану до сплати суму платежу в Особовому кабінеті Абонента або у телефонному режимі за зверненням Абонента або у пункті прийому абонентів.
- 5.8. Встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення Абонента та пред'явлення документів, що засвідчують такі пільги.
- 5.9. Абонент здійснює оплату послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних інтернет-систем, перерахуванням коштів на поточний рахунок Підприємства або іншими способами за погодженням з Підприємством.
- 5.10. Абонент самостійно зобов'язаний стежити за станом свого особового рахунку в «Особовому кабінеті» на веб-сайті <http://hmara.tv/> і не допускати виникнення заборгованості.

## 6. Відповідальність сторін.

- 6.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України, у тому числі Правилами.
- 6.2. Сторони звільняються повністю або частково від виконання своїх зобов'язань, в разі виникнення обставин непереборної сили, а саме: унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, пожежа тощо), викрадання чи пошкодження зловмисниками елементів телекомунікаційної мережі, що використовуються Підприємством, або з вини споживача у випадках, передбачених Законом, військових дій, рішень органів державної влади, а також в інших випадках, які роблять неможливим подальше виконання Сторонами умов Договору.
- 6.3. Підприємство не несе відповідальності у випадку:
  - 6.3.1. Несправності або невідповідності технічного стану кінцевого обладнання Абонента, та/або порушення роботи його програмного забезпечення, якщо дане обладнання не було продане чи надане в користування Підприємством, та/або порушення Абонентом умов Договору.
  - 6.3.2. Виникнення обставин, передбачених Законом, Правилами, Договором.
  - 6.3.3. Відсутності доступу Абонента до мережі Інтернет та/або невідповідності його якості вимогам згідно п. 2.8. даного Договору.
- 6.4. Відповідальність Підприємства за надання послуги Абоненту обмежується шлюзом провайдера.
- 6.5. Підприємство не надає послугу Абоненту у разі не здійснення останнім сплати за послугу.

## 7. Інші умови.

- 7.1. У разі, якщо для з'ясування питання технічної можливості надання послуг необхідний виїзд представників Підприємства за місцем проживання або знаходження Абонента, такий виїзд здійснюється в узгоджений Сторонами час за рахунок Абонента.
  - 7.2. Приєднавшись до цього Договору Абонент засвідчує ознайомлення з умовами надання послуг.
  - 7.3. Підприємство у разі виникнення відповідних підстав інформує Абонента у розумний строк шляхом оприлюднення на WEB-сторінці (<http://hmara.tv>) та/або направлення відповідного повідомлення електронною поштою, та/або у телефонному режимі при зверненні Абонента інформації про: зміну тарифів на послуги;
- перерви у роботі телекомунікаційної мережі під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт;
  - аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання телекомунікаційних послуг;
  - скорочення переліку або припинення надання послуг відповідно до законодавства або умов Договору;
  - припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства;
  - вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання;
  - умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо;
  - іншу інформацію відповідно до законодавства та умов Договору.

**7.4.** У разі, якщо припинення надання послуг було здійснено шляхом відключення кінцевого обладнання Абонента від телекомунікаційної мережі, повторне підключення Абонента здійснюється після повного погашення заборгованості згідно з тарифами Підприємства та здійснення передплати відповідно до п. 5.1. даного Договору.

## **8. Термін дії договору.**

**8.1.** Договір в цій редакції вступає в дію з 01 грудня 2018 р.. Цей Договір підлягає оприлюдненню на WEB– сторінці (<http://hmara.tv>) та в Пунктах прийому абонентів. **8.2.** Цей Договір, відповідно до п. 5.1, набирає чинності для нових Абонентів з моменту первинної оплати. Підтвердженням Абонента про приєднання до цього Договору є поповнення його особового рахунку на суму не менше вартості послуги за добу.

**8.3.** Договір є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання.

## **«ПІДПРИЄМСТВО»**

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Глобал Мультимедіа Комунікейшинс»**

01103, м. Київ, бульвар Дружби Народів, буд. 4/6, прим. 1,

п/р 26002060815014 у ПАТ КБ Приватбанк, м. Харків,

МФО 351533, код ЄДРПОУ: 38105274

Тел/факс: 044 392 29 93