ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про
надання телекомунікаційних послуг (далі- Договір)

Даний договір є офіційною пропозицією (офертою) будь-якій фізичній особі, що надалі іменується, як “Абонент” укласти договір про надання електронних комунікаційних послуг. Публічний договір опублікований на сайті sitel.ua. Даний договір укладається шляхом надання згоди Абонента на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами. Дійсний Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами.

1. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ

1.1 Оператор електронних комунікацій («Оператор») - товариство з обмеженою відповідальністю «СІТЕЛ», який володіє, здійснює експлуатацію та управління електронними комунікаційними мережами та є постачальником електронних комунікаційних послуг. Оператора включено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг рішенням НКЕК від 27.09.2023 року №2318.
1.2 Електронна комунікаційна послуга («Послуга), що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг.
1.3. «Абонент» - кінцевий користувач (фізична особа), який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг.
1.4. Мережа Інтернет («Інтернет») - глобальна електронна комунікаційна мережа, що призначена для передачі даних та складається з фізично та логічно взаємоз’єднаних окремих електронних комунікаційних мереж, взаємодія яких базується на використанні єдиного адресного простору та на використанні інтернет-протоколів, визначених міжнародними стандартами;
1.5. Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі («Абонентська лінія») - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з’єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею.
1.6. Електронна комунікаційна мережа («Мережа») - комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг;
1.6. «Абонентна плата» - фіксований платіж, який може встановлювати постачальник електронних комунікаційних послуг для абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.
1.7. «Розрахунковий період» – тривалість розрахункового періоду становить один календарний місяць (з першого по останнє число календарного місяця).
1.8. «Засоби повідомлення Оператора» – сайт sitel.ua та інші засоби масової інформації.
1.9. Кінцеве (термінальне) обладнання («Обладнання»), призначене для з’єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг.
1.10. «Акцепт умов Договору» - приєднання до договору, шляхом здійснення Абонентом однієї з конклюдентних дій, направлених на отримання Послуг (невиключний перелік): оплата Послуги, підключення Абонента до Мережі та ін. З моменту здійснення оплати Послуги та/або підключення до Мережі, Абонент автоматично та беззастережно приймає умови даного Договору. Датою укладення даного Договору є дата оплати Послуги, що була здійснена після публікації Договору.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Оператор приймає на себе зобов'язання надавати Абоненту Послуги, а Абонент зобов'язується прийняти та оплатити надані Послуги в терміни та в порядку, передбачені умовами даного Договору.

2.2. Для доступу до Послуг та подальшого використання цих Послуг, Оператор може надавати Абоненту у тимчасове платне користування (оренду) відповідне Обладнання.
2.3. Оператор на свій розсуд має право залучати третіх осіб для виконання зобов'язань за Договором і виконання окремих видів робіт (надання окремих видів Послуг).
2.3. Оператор надає Послуги за умови, що:
2.4.1. Адреса споживання послуги Абонентом знаходиться в межах покриття Мережі, яку використовує Оператор;
2.4.2. Абонент має справне Обладнання та Абонентську лінію, які здатні отримувати Послуги (підключення Обладнання, яке не має сертифіката відповідності не допускається);
2.4.3. Абонентом сплачено кошти за замовлені Послуги Оператора на умовах попередньої оплати, згідно чинного договору і тарифів.
2.4. Абонент є кінцевим користувачем Послуги і не має права будь-яким чином передавати право користування Послугою третім особам та/або здійснювати інше комерційне використання отриманої Послуги.
2.5. Оператор забезпечує організацію підключення Абонентської лінії до мережі електронних комунікацій.

3. ПРАВА ТА ОБОВ`ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Крім інших зобов'язань, передбачених Договором, Оператор зобов'язується:
3.1.1. Забезпечувати Абоненту мінімальний рівень швидкості передавання та приймання даних до Послуг не менше, ніж 56 кбіт/с, що відповідає показникам якості Послуг, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. №803 "Про затвердження показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернет та їх рівнів". Вимірювання швидкості передавання та приймання даних здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202057-4:2015 (ETSI EG 202057-4:2008 IDT);
3.1.2. Призупинити надання Послуг на певний строк або без визначення строку за письмовою заявою Абонента;
3.1.3. Провести перерахунок оплати, здійсненої Абонентом за надання Послуг, у разі призупинення її надання за письмовою заявою Абонента;
3.1.4. Надавати Послуги 24 години на добу, 7 днів на тиждень;
3.1.5. Розглядати скарги і заяви Абонента в терміни, передбачені законодавством, та інформувати його про результати розгляду;
3.1.6. Надавати інформацію про тарифи на Послуги, умови укладення Договору та інші нормативні документи, що регламентують надання Послуг Оператором;
3.1.7. Проводити перерахунок плати за заявою Абонента, у разі ненадання Послуги, не з вини Абонента, протягом контрольного терміну – 5 (п'яти) робочих днів з дня подання письмової заяви про відсутність Послуги, беручи до уваги день повідомлення, крім випадків передбачених цим Договором;
3.1.8. Виставляти рахунки за Послуги шляхом надсилання їх на електронну скриньку та/або розміщення в персональному кабінеті Абонента на офіційному сайті Оператора - sitel.ua;
3.1.9. Друкувати та відправляти рахунки на вказану Абонентом адресу після письмового звернення до Оператора;
3.1.10. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.

3.2. Крім інших зобов'язань, передбачених Договором, Абонент зобов'язується:
3.2.1. Своєчасно ознайомлюватися з інформацією, що публікується для Абонентів через засоби повідомлення Оператора;
3.2.2. Вживати всіх необхідних заходів, спрямованих на забезпечення цілісності й схоронності Абонентської лінії, а в разі її пошкодження – провести ремонт за власний рахунок;
3.2.3. Повідомляти Оператора про пошкодження в Мережі, про будь-які перебої в наданні Послуг в письмовій, електронній формі чи іншій формі, на свій розсуд;

3.2.4. Вчасно, шляхом внесення Абонентної плати, сплачувати за Послуги, в порядку та на умовах визначених Договором.

3.3. Крім інших прав, передбачених Договором та чинним законодавством України, Оператор має право:
3.3.1. Змінити порядок, вартість та умови надання Послуг, а також тарифи на Послуги шляхом повідомлення про це через засоби повідомлення Оператора не менше ніж за 7 (сім) робочих днів до таких змін;
3.3.2. Призупинити надання Послуг при проведенні планових ремонтних чи інших запланованих робіт цифрової мережі з повідомленням Абонентів про це через засоби повідомлення Оператора, не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до такого припинення;
3.3.3. Призупинити надання Послуг або змінити порядок і умови їх надання без повідомлення Абонента у випадках виникнення обставин, що не залежать від Оператора (аварійні ситуації та інші форс-мажорні обставин);
3.3.4. Припинити надання Послуг без повідомлення Абонента в разі ліквідації, виключення з реєстру НКЕК, припинення прав користування Мережею, в інших випадках, передбачених чинним законодавством та договірними зобов'язаннями Оператора перед своїми контрагентами.

3.4. Крім інших прав, передбачених Договором та чинним законодавством України, Абонент має право на:
3.4.1. Відновлення надання Послуг, якщо вони були припинені, обмежені або припинені у відповідності до договору, за умови забезпечення Абонентом повторного підключення до Мережі;
3.4.2. Розірвання даного Договору, шляхом направлення до абонентського відділу Оператора письмового повідомлення про намір розірвати договір. Письмове повідомлення має бути направлено Оператору за 7 (сім) календарних днів до запланованої дати розірвання Договору;
3.5. Абонент, шляхом акцептування даного Договору надає згоду Оператору на використання у разі необхідності приміщень загального користування (споруд, будівель, нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку), механічного, електричного та іншого обладнання за межами або в межах Місця надання Послуг з метою забезпечення надання Послуг Абоненту.

4. РОЗРАХУНКИ ЗА ДОГОВОРОМ

4.1. Тарифи на Послуги встановлюються Оператором самостійно.
4.2. Вартість Абонентної плати за Послуги, що надаються Оператором, визначається згідно тарифів опублікованих на офіційному сайті sitel.ua
4.3. Оператор відкриває в системі розрахунків Абоненту особовий рахунок з певним ідентифікаційним кодом, на якому проводяться розрахунки за весь обсяг Послуг, що надаються Абоненту.
4.4. Абонент здійснює оплату за Послуги Оператора, шляхом внесення авансових платежів, які включають в себе оплату за наступний повний розрахунковий період вартості обраного Абонентом тарифу та/або замовлених додаткових Послуг передбачених п. 4.2. Договору, на розрахунковий рахунок Оператора. Моментом оплати Послуг є дата фактичного надходження коштів від Абонента на розрахунковий рахунок Оператора. Зазначений платіж підлягає обов’язковому списанню незалежно від того, чи фактично реалізував Абонент своє право на користування Послугою.
4.5. Абонент зобов'язаний своєчасно сплачувати Абонентну плату та самостійно контролювати та забезпечувати позитивний баланс власного рахунку у будь-який момент дії даного Договору.
4.6. У разі виникнення заборгованості (негативного балансу рахунку), Оператор має право припинити або обмежити надання Послуг Абоненту, без будь-якого завчасного попередження.
4.7. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Абонентна плата справляється в повному розмірі.

5. ПІДСТАВИ ЗВІЛЬНЕННЯ ОПЕРАТОРА ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

5.1. Оператор не несе відповідальності перед Абонентом за невиконання зобов'язань за Договором у разі:

5.1.1. Ушкодження або знищення технічних засобів та / або програмного забезпечення та / або абонентської лінії з вини Абонента, або третіх осіб, невідповідності технічних характеристик Обладнання вимогам Оператора, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентської лінії та/або Обладнання були виконані Абонентом самостійно та у зв'язку з іншими обставинами, що не залежать від волі Оператора, включаючи нормативно-правові акти органів влади, що обмежують діяльність Оператора, громадянські заворушення, епідемії, повені, урагани, пожежі або інші стихійні лиха, відключення електрики тощо;
5.1.2. Своєчасного повідомлення Абонентів про заходи та / або обставин, що визначені п. 3.3.1. та 3.3.2. Договору;
5.1.3. У випадку аварійних ситуацій та/або виникнення інших обставин, що не залежать від Оператора, у зв’язку з чим обумовлена швидкість передавання та приймання даних при наданні Послуги може бути нижчою за 56 кбіт/сек або дорівнювати 0 Мбіт/сек;
5.2. Оператор не несе відповідальності :
5.2.1. за будь-які витрати або збиток, які прямо або побічно виникли в результаті самостійного одержання Абонентом інформації й послуг через Інтернет;
5.2.2. за збиток, що виник через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;
5.2.3. за збиток, нанесений Абонентові в результаті дії програмних продуктів, отриманих Абонентом за допомогою Послуги;
5.2.4. за прямий або непрямий збиток, заподіяний Абонентові в результаті використання або неможливості використання Послуги;
5.2.5. за якість Послуги - у випадках використання Абонентом несертифікованого Обладнання, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення і Обладнання;
5.2.6. за нормальне функціонування й доступність окремих сегментів Інтернет, за режим роботи джерел інформації.
5.2.7. за дії або бездіяльність третіх осіб;
5.2.8. за порушення Абонентом зобов'язань, передбачених Договором.

6. ТЕРМІН ДІЇ, ЗМІНА ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. Договір є безстроковим, тобто укладений на невизначений термін і діє до його розірвання, згідно умов Договору.
6.2. Зміни в цей Договір вносяться шляхом їх публічного оприлюднення через засоби повідомлення Оператора.
6.3. Оператор має право вносити зміни до Договору, а також відмовитися від Договору в односторонньому порядку шляхом повідомлення Абонента через Засоби повідомлення, не менше ніж за 7 (сім) днів до дня вступу в силу таких змін або припинення Договору. Подальше користування Послугами Оператора та оплата Абонентом абонентної плати за Послуги, після опублікування змін та доповнень до даного Договору, є фактичним підтвердженням та прийняттям Абонентом внесених Оператором змін та доповнень до Договору.
6.4. Оператор має право відмовитися від Договору в односторонньому порядку зокрема, у зв'язку з:
6.4.1. Порушенням Абонентом умов договору чи норм чинного законодавства, яке спричинило обмеження в користуванні Послугами для інших Абонентів;
6.4.2. Встановленням фактів псування Абонентом апаратних та / або програмних засобів Мережі, та / або ділянок Мережі інших Абонентів;
6.5. Абонент має право розірвати Договір в односторонньому порядку, в тому числі – через неприйняття змін до Договору, шляхом повідомлення про це Оператора в письмовому вигляді не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дня припинення Договору.

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. Абонент має право подавати до Оператора Звернення (пропозиції, заяви, скарги) з приводу надання Послуг. Звернення може бути подано в будь-якій формі, яка не суперечить діючому законодавству України.

7.2. Оператор зобов'язаний розглянути Звернення в терміни, передбачені чинним законодавством України та надати Абоненту повідомлення про результати їх розгляду у тій формі, в якій звернення було подано Абонентом.
7.3. Спірні питання між Оператором та Абонентом вирішуються шляхом переговорів, а в разі неможливості їхнього врегулювання – в судовому порядку відповідно до норм чинного законодавства України.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. Абонент, шляхом акцепту даного Договору надає згоду Оператору право на обробку та використання своїх персональних даних відповідно до ЗУ "Про захист персональних даних".
8.2. Абоненти, які отримують Послуги від Оператора на підставі письмового договору, приєднуються до цього договору шляхом оплати Послуг оператора та/або шляхом продовження користування Послугами Оператора, Абонент також підтверджує актуальність наданої раніше Оператору інформації про себе. При цьому умови/вимоги даного договору мають переважне право перед попередньо підписаними договорами.
8.3. Оператор не несе відповідальність за зміст інформації, що передається Абонентом за допомогою Послуг, що надаються згідно з Договором.

9. РЕКВІЗИТИ, АДРЕСИ СТОРІН

ОПЕРАТОР	**АБОНЕНТ**
ТОВ «СІТЕЛ» Юр. адреса: 03150, м. Київ, вул. Антоновича, 91/14. Фіз. адреса: 03150, м. Київ, вул. Василя Тютюнника, 37/1, секція 5, офіс 500 Р/р UA523223130000026005010037935 в АТ «Укрексімбанк» м. Києва; МФО 322313; ЄДРПОУ 31108855 E-mail: sales@sitel.ua	