Додаток 1
затверджений наказом директора ТОВ
«Телерадіокомпанія «Глухів» від 01.11.2026 № 23

Правила
надання та отримання електронних комунікаційних послуг

1. Загальна частина

1.1. Ці Правила регулюють переддоговірні та договірні відносини, які не врегульовані Законом України «Про електронні комунікації» та Правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761.

1.2. Правила регулюють відносини між товариством з обмеженою відповідальністю «Телерадіокомпанія «Глухів»», як постачальником електронних комунікаційних послуг (далі – провайдер) та необмеженим колом споживачів послуг (далі – споживачі, абоненти) і є публічною пропозицією (офертою) до укладення договору.

1.3. Ці правила є новацією Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених наказом генерального директора товариством з обмеженою відповідальністю «Телерадіокомпанія «Глухів»» від 19 серпня 2013 року № 145.

2. Укладення договору

2.1. Провайдер оприлюднює ці Правила, найменування послуг, їх ціну (тарифи, тарифні плани) та іншу передбачену законодавством необхідну інформацію на власному веб-сайті, а також у місцях продажу послуг.

2.2. Форма договору затверджується провайдером та оприлюднюється на його власному веб-сайті.

2.3. Істотні умови договору заповнюються представником провайдера. Після цього договір надається споживачеві на підпис.

До укладення договору споживач обов’язково надає представникові провайдера (лише для ідентифікації особи, а також заповнення інформації щодо нього у договорі) наступні документи:

1) паспорт або інший документ, що посвідчує особу;
2) довідку податкового органу про присвоєння реєстраційного номера картки платника податків (РНОКПП);
3) посвідчення особи з інвалідністю.

3. Щодо підключення кінцевого обладнання споживача

3.1. Підключення кінцевого обладнання споживача до електронної комунікаційної мережі здійснюється провайдером за наявності технічної можливості.

3.2. Підключення до електронної комунікаційної мережі кінцевого обладнання споживача здійснюється у погоджений з абонентом день і час, як правило, за його безпосередньої присутності.

4. Захист інформації про споживача

4.1. Провайдер відповідно забезпечує збереження відомостей про абонента, а також про надання послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і несе відповідальність за їх збереження.

4.2. Провайдер у порядку, встановленому законодавством, створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять інформацію щодо абонента та забезпечує захист і нерозголошення інформації з обмеженим доступом.

Персональні дані абонентів можуть оброблятися з метою надання послуг та забезпечення виконання зобов'язань за договором.

4.3. Інформація щодо абонента надається третім особам виключно за письмовою згодою абонента або на виконання рішення суду.

5. Надання споживачеві інформації про послуги

5.1. Провайдер інформує споживачів у спосіб оприлюднення інформації:

у місцях продажу послуг;

у місцевих засобах масової інформації;

розсилки смс-повідомлень;

повідомлень на електронну пошту;

в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

6. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання

6.1. Скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання може здійснюватися за ініціативою споживача або провайдера, відповідно до цих Правил та актів законодавства.

6.2. Провайдер здійснює припинення або тимчасове припинення надання послуг за заявою споживача. Якщо абонент не поновив отримання послуги протягом року, після подання заяви про тимчасове припинення надання послуги, то договір є розірваним.

6.3. Провайдер може припиняти надання послуг з власної ініціативи у разі:

1) заборгованості споживача по оплаті послуг кабельного телебачення - понад один місяць, а доступу до мережі інтернету - по закінченні передоплаченого періоду;

2) ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових або інших робіт, виконання яких унеможливлює надання послуг;

3) стихійного лиха, надзвичайної ситуації та інших обставин непереборної сили;

4) несанкціонованого втручання споживача в роботу мереж або технічних засобів провайдера;

5) встановлення факту розсилання споживачем спаму;

6) в інших випадках, передбачених законодавством.

6.4. За час, протягом якого послуги не надавалися з вини споживача, абонентна плата нараховується в повному обсязі.

6.4. За час, протягом якого послуги не надавалися через обставини непереборної сили, абонентна плата нараховується в повному обсязі. У цьому випадку абонент має право розірвати договір негайно.

7. Строк дії та порядок розірвання (зміни умов) договору.

13.1. Договір укладений провайдером і споживачем є безстроковим.

13.2. Договір щодо надання послуги кабельного телебачення може бути розірваний будь-якою зі сторін, за умови попередження про цю подію іншої сторони, до моменту нарахування передоплати за послугу.

13.3. Договір щодо надання послуги доступу до мережі інтернет розривається у спосіб закінчення на рахунку споживача коштів передоплати за послугу. Якщо споживач вчинить передооплату послуги, то договір поновлюється на період передоплати.