

**ПРАВИЛА**  
**надання та отримання послуг кабельного телебачення**

Зміст	
<b>РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 3. ПОРЯДОК ТА НАСЛІДКИ ВІДМОВИ АБОНЕНТА ВІД ЗАМОВЛЕНИХ ТА АКТИВОВАНИХ ПОСЛУГ</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ 4. ОБСЯГ ПОСЛУГ. ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ТА НАСЛІДКИ ПРИПИНЕННЯ/СКОРОЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПРОВАЙДЕРОМ</b> .....	9
<b>РОЗДІЛ 6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ І ПЛАТЕЖІВ</b> .....	10
<b>РОЗДІЛ 7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА</b> .....	12
<b>РОЗДІЛ 8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА</b> .....	13
<b>РОЗДІЛ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРОВАЙДЕРА</b> .....	14
<b>РОЗДІЛ 10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АБОНЕНТА</b> .....	15
<b>РОЗДІЛ 11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ</b> .....	15
<b>РОЗДІЛ 12. СТРОК ДІЇ ТА ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ</b> .....	16
<b>РОЗДІЛ 13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> .....	16
<b>РОЗДІЛ 14 ГАРАНТІЇ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ</b> .....	17

**ДОДАТКИ:**

Додаток 1 до Правил "Технічні положення надання Послуг"

Додаток 2 до Правил "Інформаційна сторінка для Абонента"

Додаток 3 до Правил «Абонентський договір про надання послуг кабельного телебачення», "Акт підключення Абонента" (зразки)

## ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Терміни, що використовуються в цих Правилах надання та отримання послуг кабельного телебачення (далі - Правила), мають значення, наведені нижче, якщо контекст цих Правил чітко не встановлює інше значення. Інші терміни, що не визначені в цих Правилах, мають значення, передбачені Законами України "Про електронні комунікації", "Про рекламу", «Про медіа».

**Абонентський договір** (далі - **Договір**) - договір про надання послуг кабельного телебачення укладений між Абонентом та Провайдером аудіовізуального сервісу, невід'ємною частиною якого є ці Правила та Додатки до них, Додатки до Договору.

**Провайдер аудіовізуальних сервісів** (далі - **Провайдер**) - суб'єкт господарювання, який на підставі ліцензії, виданої Національною радою України з питань телебачення та радіомовлення, на договірних засадах надає абонентам можливість перегляду пакетів програм, використовуючи для передавання цих програм ресурси Багатоканальних електронних комунікаційних мереж.

**Абонент** - кінцевий користувач, який отримує послуги телебачення на умовах договору, укладеного з Провайдером.

**Сторони** - Провайдер та Абонент.

**Сторона** - в залежності від контексту Провайдер чи Абонент.

**Послуги кабельного телебачення** (далі – **Послуга**) - продукт діяльності Провайдера, спрямований на задоволення потреб Абонентів, зокрема шляхом забезпечення Абонентам можливості доступу та перегляду обраного ними Пакету програм згідно обраного Тарифного плану.

**Основні Послуги** - послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду) до Пакетів програм згідно обраного Тарифного плану, за Місцем надання послуги із використанням ресурсів Багатоканальної електронної комунікаційної мережі, а також послуга з підключення абонентського вводу до Багатоканальної електронної комунікаційної мережі.

**Додаткові Послуги** - послуги та/або роботи, що надаються Провайдером на замовлення Абонента додатково до Основної Послуги на платній основі згідно Тарифів встановлених Провайдером.

**Пакет програм** - сукупність програм організацій мовлення, які Товариство аудіовізуальних сервісів пропонує користувачам на договірних засадах як цілісний медіа-сервіс.

**Лінійний аудіовізуальний медіа сервіс (аудіовізуальний сервіс)** - формування пакетів програм та забезпечення абонентам можливості їх перегляду на договірних засадах за допомогою електронних комунікаційних мереж.

**Сайти Провайдера** (далі - **Сайти**) - сайт агента Провайдера в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://www.datagroup.ua>

**Тарифний план** (далі - **Тарифи**) - сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм, доступ до яких забезпечується Провайдером. Тарифний план включає в себе сукупність цінкових Правил, встановлених за певний обсяг програм, визначає вартість Послуг, методи розрахунків, особливості тарифікації, які затверджуються Провайдером самостійно. Загальний перелік та види Тарифних планів наведені в «Тарифи на послуги кабельного телебачення» та «Перелік каналів на послуги кабельного телебачення» і розміщені на Сайті Провайдера за адресою: <http://www.datagroup.ua>.

**Разовий платіж** - фіксований разовий платіж за Активацію (підключення) Послуг, Повторну активацію (підключення) Послуг або за зміну Тарифного плану.

**Абонентна плата** - фіксований щомісячний платіж, який Провайдер встановлює для Абонента за доступ до Послуг на постійній основі, незалежно від факту споживання та/або отримання Послуг.

**Особовий рахунок (ОР)** - унікальний ідентифікатор абонентського договору зареєстрований в інформаційних системах Провайдера. На особовому рахунку фіксуються дані про абонента, Послугу, платежі Абонента за Послуги та залишки грошових коштів.

**Автоматизована система розрахунків Провайдера** - програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг та Додаткових послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання.

**Баланс особового рахунку** - різниця між двома сумами грошових коштів в певний проміжок часу, в який визначається Баланс особового рахунку. Перша сума складається з грошових коштів, внесених на Особовий рахунок до моменту часу, в який визначається Баланс особового рахунку; інша сума - складається із грошових коштів, списаних з Особового рахунку до моменту часу, в який визначається Баланс особового рахунку.

**Внесення грошових коштів на Особовий рахунок (Внесення грошових коштів)** - оплата Абонентом Послуг, що здійснюється шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Провайдера з вказанням з метою ідентифікації призначення платежу номеру Особового рахунку Абонента

**Списання грошових коштів з Особового рахунку (Списання грошових коштів)** - самостійне списання Провайдером з платежів Абонента, зарахованих на його Особовий рахунок, грошових коштів в якості оплати за Послуги.

**Розрахунковий період** - період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця (включно). Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається згідно положень даних Правил.

**Замовлення Послуг** - виконання Абонентом дій згідно даних Правил з метою отримання Послуг.

**Активация замовлених Послуг (підключення Послуг)** - виконання Провайдером дій, щодо надання Абоненту доступу до належним чином замовлених ним Послуг шляхом фізичного підключення абонентського вводу до багатоканальної електронної комунікаційної мережі.

**Повторна активация замовлених Послуг (Повторна активация (підключення) Послуг)** - виконання Провайдером дій, щодо повторного надання (поновлення) Абоненту доступу до належним чином замовлених ним Послуг після скорочення їх надання на підставі, передбаченій цими Правилами.

**Дата активации (підключення) Послуг** - дата, з якої Абонент отримує доступ до належним чином замовлених ним Послуг внаслідок здійснення Провайдером активации (підключення) цих Послуг.

**Дата повторної активации Послуг** - дата, з якої Абонент отримує доступ до належним чином замовлених ним Послуг внаслідок здійснення Провайдером повторної активации цих Послуг.

**Відмова від Послуг** - виконання Абонентом передбачених Правилами дій, спрямованих на припинення надання йому Провайдером конкретних Послуг, або доступу до пакетів телерадіопрограм, що були раніше замовлені Абонентом.

**Місце надання Послуг** - житловий будинок Абонента або інше приміщення Абонента в житловому будинку, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі, де Абонент бажає отримувати одну чи декілька Послуг Провайдера.

**Багатоканальна електронна комунікаційна мережа** - електронна комунікаційна мережа, призначена для надання аудіовізуальних медіа-сервісів, що здатна забезпечити одночасну трансляцію більше одного телеканалу або радіоканалу з використанням або без використання радіочастотного спектра і може інтегруватися з іншими електронними комунікаційними мережами;

**Технічне обслуговування** - комплекс заходів, що вживаються Провайдером або третіми особами, які залучені Провайдером для забезпечення робочого стану (працездатності) Багатоканальної електронної комунікаційної мережі.

**Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі - абонентська лінія)** - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання з електронною комунікаційною мережею.

**Абонентське обладнання** - розміщене в Місці надання Послуг кінцеве обладнання Абонента, що сертифіковане згідно вимог законодавства України та належить Абоненту на праві власності або використовується ним на іншій правовій підставі, та яке дозволяє Абоненту отримувати Послуги Провайдера.

**Планові роботи** - планові профілактичні (регламентні) роботи, виконання яких може призвести до тимчасового планового скорочення надання Послуг та/або погіршення якості Послуг на час проведення Планових робіт.

**Доступність Послуг** - можливість Абонента отримувати Послуги відповідно до рівня якості, що передбачені в цих Правилах відповідно до вимог нормативно-технічних документів, затверджених в установленому законодавством порядку.

**Недоступність Послуг** - неможливість Абонента отримувати Послуги відповідно до рівня якості та технічних характеристик, що передбачені в цих Правилах внаслідок відсутності Доступності Послуг.

**Запланована недоступність Послуг (ЗНП)** - тимчасова Недоступність Послуг внаслідок проведення Планових робіт.

**Аварійна недоступність Послуг (АНП)** - тимчасова незапланована Недоступність Послуг, викликана несправностями та перервами в наданні Послуг. Не вважається Аварійною недоступністю Послуг, така Недоступність Послуг, що виникла внаслідок запланованого припинення/скорочення надання Послуг з підстав та в порядку, що передбачені цими Правилами.

**Точка демаркації** - точка розмежування відповідальності Провайдера і Абонента при наданні Послуг, яка встановлена у точці з'єднання абонентського вводу з Багатоканальною електронною комунікаційною мережею.

**Особистий кабінет** (<https://my.datagroup.ua>) онлайн ресурс самообслуговування, призначений для самостійних дій Абонента а саме:

- ознайомлення з умовами отримання Абонентом Послуг.
- онлайн-поповнення ОР/ формування або отримання сформованого Товариством рахунка для поповнення ОР через банківські установи;
- ознайомлення із доступними способами оплати Послуг (тільки для Абонентів - фізичних осіб);
- зміни тарифу/тарифного плану, Плану Підписки;
- зміни Персональних даних (пароля до Особистого кабінету, додаткової контактної інформації);
- скорочення й поновлення надання Послуг
- інших дій.

**Логін до Особистого кабінету** – унікальний номер, який відповідає Особовому рахунку Абонента.

**Пароль до Особистого кабінету** – комбінація із 8-20 латинських літерів та/або цифр, що видається Абоненту Провайдером при підключенні (тимчасовий пароль), який абонент повинен змінити протягом 24 годин з дати отримання.

**Гранична сума** – сума коштів, на яку надаються послуги після закінчення коштів на особовому рахунку на наступний розрахунковий період у розмірі абонентної плати/плати за пакет в залежності від обраного абонентом тарифу/тарифного плану. У разі досягнення граничної суми коштів на особовому рахунку Абонента, Провайдер має право скоротити та/або обмежити доступ до Послуг (Послуги). Провайдер має право передбачити доступність граничної суми чи її недоступність у в кожному окремому тарифі/тарифному плані.

**Скорочення переліку послуг (Послуги)** – зупинення надання Товариством Послуг/и на період та у випадках передбачених Протоколом/Договором та/або Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання/отримання Абонентом

## РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила встановлюють загальні положення надання Провайдером та отримання Абонентом Послуг і, зокрема, встановлюють порядок первинного Замовлення Абонентом Послуг, права та обов'язки Сторін, укладення, припинення Абонентського договору, подальшого абонентського обслуговування.

1.2. Укладаючи Абонентський договір, Абонент автоматично погоджується з повним та беззаперечним прийняттям Абонентом положень Абонентського договору, цих Правил та всіх Додатків, що є їх невід'ємною складовою частиною. З моменту укладення Сторонами Абонентського договору ці Правила разом із Додатками стають невід'ємною складовою частиною такого Абонентського договору та є обов'язковими для Провайдера та Абонента.

1.3. Провайдер має право самостійно змінювати текст цих Правил та їх Додатків, а також зразок Абонентського договору в порядку, передбаченому цими Правилами.

1.3.1. При внесенні змін до Правил та їх Додатків, Провайдер розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Правилами встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Провайдера поточна редакція тексту цих Правил та їх Додатків є дійсною на момент її затвердження Провайдером, вказаний у верхньому правому кутку на початку тексту цих Правил.

1.3.2. Внесення змін до зразку Абонентського договору здійснюється Провайдером без повідомлення Абонента. Зміна зразку Абонентського договору не тягне за собою зміну тексту укладеного Абонентського договору. Провайдер гарантує та підтверджує, що розміщений на Сайті Провайдера зразок Абонентського договору є дійсним на момент його затвердження Провайдером, вказаний на його початку у верхньому правому кутку на початку тексту цих Правил.

1.3.3. Положення, вказані в цих Правилах, є стандартними. У випадку будь-яких невідповідностей між положеннями тексту Абонентського договору та положеннями тексту цих Правил (включно із Додатками до них), переважну силу мають положення цих Правил.

## РОЗДІЛ 2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

2.1. Первинне Замовлення (обрання) Абонентом Послуг:

2.1.1. Для укладення Абонентом Договору та первинного Замовлення Абонентом Послуг, Абонент повідомляє Провайдеру обрані Абонентом Послуги та Тарифний план, а також повідомляє Провайдеру дані, необхідні для надання обраних Абонентом Послуг, одним з наступних способів:

2.1.1.1. за номером телефону, що міститься на Сайті Провайдера;

2.1.1.2. шляхом заповнення електронної заявки та надіслання її в електронному вигляді Провайдеру відповідно до вказівок, що містяться на Сайті Провайдера;

2.1.1.3. особисто у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Провайдера (адреси наведені на Сайті Провайдера).

2.1.2. Для укладення Договору Абонент має надати Провайдеру наступні документи:

- паспорт громадянина України (оригінал для огляду/копія додається до договору);
- довідку про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП/ІПН)(оригінал для огляду/копія додається до договору), якщо абонент не відмовився від отримання РНОКПП у встановленому законодавством порядку;

- для іноземців - документ, який дозволяє ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), та додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України;
- посвідчення, що засвідчує відповідну пільгу (оригінал для огляду/копія додається до договору);

- копію документу що засвідчує право власності на квартиру, приміщення; копія договору оренди приміщення, квартири, будинку тощо;

- письмовий дозвіл від власника Місця надання Послуг про згоду на виконання Робіт по підключенню послуг.

2.2. Укладення Абонентського договору та Активація первинно замовлених Абонентом Послуг:

2.2.1. У випадку первинного Замовлення Абонентом Послуг, та за наявності технічної можливості надання замовлених (обраних) Абонентом Послуг, Провайдер направляє до Місця надання Послуг своїх технічних представників, які передають Абоненту Договір для підписання та здійснюють Активацію (підключення) Послуг за умови підписання Абонентом Договору та Акту про підключення Абонента.

2.2.2. Підключення до Послуги може здійснюватися уповноваженими Провайдером третіми особами (юридичними або фізичними). Провайдер має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед Абонентом несе Провайдер.

2.2.3. Абонентський договір вважається укладеним з дати підписання Договору Абонентом. Один примірник підписаного Сторонами Договору, невід'ємною частиною якого є ці Правила та Додатки до них, залишається у Абонента.

2.2.4. Активація первинно замовлених Абонентом Послуг супроводжується підписанням Абонентом та Провайдером Акту підключення Абонента, після виконання технічними представниками Провайдера підключення Абонента до електронної комунікаційної (багатоканальної) мережі. Один примірник підписаного Сторонами Акту підключення Абонента залишається у Абонента.

2.2.5. Датою Активації (початку надання) первинно замовлених Абонентом Послуг є дата підписання Абонентом та Провайдером Акту підключення Абонента.

2.2.6. Під час Активації Послуг Абонент отримує Акт підключення Абонента, який підписується останнім і передається представнику Провайдера.

2.2.7. Первинне Замовлення Абонентом Послуг завжди передбачає замовлення Основних Послуг і не обов'язково передбачає замовлення певних Додаткових Послуг.

2.2.8. Первинно замовлені Абонентом та активовані Послуги мають бути оплачені в порядку та строки, вказані у цих Правилах. рахунку на Послуги або/чи в Акті про підключення Абонента.

2.3. Замовлення Послуг протягом строку дії Абонентського договору:

2.3.1. Кожне подальше Замовлення Абонентом Послуг після первинного Замовлення (обрання) та оплати Послуг здійснюється за правилами, передбаченими в цьому п. 2.3. Правил.

2.3.2. Абонент має право протягом строку дії Договору відповідно до порядку, передбаченого в цих Правилах, замовляти Послуги в тому числі за номером телефону, що міститься на Сайті Провайдера.

2.3.3. Замовлення Послуг та обрання Тарифного плану здійснюється Абонентом шляхом здійснення Абонентом певних дій передбачених п. 2.1. Правил.

2.3.4. Абонент може замовити Послуги, якщо на момент Замовлення Послуг Баланс Особового рахунку Абонента є достатнім для оплати платежів за замовлені Послуги: Разових платежів, що входять у обраний Абонентом Тарифний план (за їх наявності в обраному Тарифному плані) та Щомісячних платежів (за їх наявності в обраному Тарифному плані) за перший Розрахунковий період надання Послуг.

2.3.5. Тривалість такого першого Розрахункового періоду надання Послуг визначається за правилами, встановленими п. 6.3. Правил.

2.3.6. Провайдер здійснює Активацію Послуг, належним чином замовлених Абонентом, при виконанні Абонентом наступних Правил:

2.3.6.1. на Особовому рахунку Абонента достатньо грошових коштів для списання Провайдером Разових платежів, що входять у обраний Абонентом Тарифний план (за їх наявності в обраному Тарифному плані) та Щомісячних платежів (за їх наявності в обраному Тарифному плані) за перший Розрахунковий період надання Послуг;

2.3.6.2. вихідні дані, вказані Абонентом при Замовленні Послуг, є коректними і достатніми для Активації таких Послуг;

2.3.6.3. існує визначена Провайдером технічна можливість надання Послуг, що замовляються Абонентом;

2.3.6.4. Абонент не має заборгованості перед Провайдером за будь-яким іншим договором, укладеним раніше з Провайдером.

2.3.7. У випадку невиконання Абонентом будь-якого положення з наведених в п. 2.3.3., п. 2.3.6., Правил, Провайдер має право відмовити Абоненту в Активації та наданні замовлених Послуг.

2.3.8. Датою Активації Послуг вважається дата зазначена на Акті підключення Абонента.

2.3.9. Перед здійсненням чергової оплати Послуг Абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифними пакетами на Послуги, переліком телепрограм, що входять до певного Пакета телерадіопрограм, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Провайдером на Правилах, які встановлені Провайдером та є чинними на момент оплати. При не сплаті Послуг нарахування коштів за них здійснюється до моменту припинення надання Послуг у випадках, передбачених цими Правилами.

2.4. Загальні положення надання замовлених та активованих Послуг:

2.4.1. Основні та додаткові Послуги надаються відповідно до «Тарифи на послуги кабельного телебачення», «Сервісні послуги для послуги кабельного телебачення» та «Перелік каналів на послуги кабельного телебачення», розміщених на Сайті Провайдера за адресою: <http://www.datagroup.ua>

2.4.2. Абонент визнає та погоджується, що надання Абоненту Додаткових Послуг завжди залежить від отримання Абонентом Основних Послуг та доступності вказаних Послуг для Абонента. Заплановане припинення/скорочення надання Основних Послуг, здійснене відповідно до положень цих Правил, призводить до припинення/скорочення надання Абоненту всіх замовлених ним Додаткових Послуг.

2.4.3. Провайдер зобов'язується надавати Абоненту замовлені та активовані Послуги відповідно до встановлених технічних параметрів таких Послуг за умов відсутності заборгованості Абонента перед Провайдером за Договором, та за умов дотримання Абонентом вимог, наведених в Договорі, цих Правилах (включно із всіма Додатками до них) та чинному законодавстві України.

2.4.4. Надання Абоненту замовлених та активованих Послуг може бути припинено/скорочено у випадках та в порядку, що встановлені цими Правилами.

2.4.5. Абонент має право відмовитись від замовлених та активованих Послуг в порядку, передбаченому РОЗДІЛОМ 3 Правил.

2.4.6. Абонент має право на умовах та в порядку, що передбачені цими Правилами, самостійно обирати Тарифний план та змінювати його відповідно до затверджених Провайдером варіантів Тарифних планів, викладених Тарифах. Зміна Абонентом Тарифного плану здійснюється не частіше одного разу протягом одного Розрахункового періоду та можлива якщо на момент зміни Тарифного плану Баланс Особового рахунку Абонента є достатнім для оплати відповідного Щомісячного платежу (за зміну Тарифного плану) у розмірі, передбаченому Тарифами на Послуги. Для зміни Абонентом Тарифного плану на інший, Абонент повинен виконати певні дії, вказані на Сайті Провайдера. Умови нового (зміненого) Тарифного плану починають застосовуватись до Абонента з першого числа Розрахункового періоду, наступного за Розрахунковим періодом, протягом якого Абонент здійснив зміну свого Тарифного плану.

2.4.7. Абонент зобов'язаний дотримуватись положень Абонентського договору, цих Правил та всіх Додатків до них, а також вимог чинного законодавства України.

2.4.8. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг, Абонент зобов'язується негайно повідомляти про це представників технічної підтримки а за телефонним номером або за електронною адресою Провайдера, що зазначені у "Технічних положеннях надання Послуг" (Додаток 1 до цих Правил).

2.4.9. Провайдер, у випадку отримання від Абонента повідомлення про Аварійну недоступність Послуг, зобов'язаний усунути несправності та перерви в наданні Послуг відповідно до положень, встановлених у "Технічних положеннях надання Послуг" (Додаток 1 до цих Правил).

2.4.10. Провайдер має право проводити Планові роботи на правилах, зазначених у "Технічних положеннях надання Послуг" (Додаток 1 до цих Правил). Проведення Планових робіт призводить до Запланованої недоступності Послуг на час проведення Планових робіт та не призводить до Аварійної недоступності Послуг.

2.4.11. Послуги, що надаються Провайдером, використовуються Абонентом виключно для особистих потреб не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Абонент не має право продавати, передавати у найм Послуги з метою здійснення підприємницької діяльності, та Абонент попереджений про наслідки порушення авторських та суміжних прав.

### **РОЗДІЛ 3. ПОРЯДОК ТА НАСЛІДКИ ВІДМОВИ АБОНЕНТА ВІД ЗАМОВЛЕНИХ ТА АКТИВОВАНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Абонент має право відмовитись від замовлених та активованих Послуг на Правилах та в порядку, що передбачені цими Правилами.

3.2. Порядок Відмови Абонента від замовлених та активованих Послуг у випадку незгоди Абонента зі змінами, передбаченими п. 4.4.2, п. 4.4.2.4. цих Правил:

3.2.1. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими п. 4.4.2., п. 4.4.2.4 Правил, Абонент має право до дати вступу відповідних змін в силу здійснити Відмову від Послуг, зі змінами щодо яких він не згодний, шляхом звернення до абонентського відділу Провайдера з заявою про припинення дії Договору. Додатково Абонент може направити Провайдеру на його поштову адресу відповідне письмове повідомлення із зазначенням виду Послуг, від яких відмовляється Абонент.

3.3. Порядок Відмови Абонента від замовлених та активованих Послуг у інших випадках, ніж встановлені п. 3.2. Правил:

3.3.1. Абонент має право відмовитись від всіх замовлених та активованих Послуг за Договором або від їх частини у випадках інших, ніж встановлені п. 3.2. Правил. Додатково Абонент може направити Провайдеру на його адресу відповідне письмове повідомлення із зазначенням виду Послуг, від яких відмовляється Абонент не пізніше ніж за 7 днів до запланованої дати припинення Послуг.

3.4. Наслідки Відмови Абонента від замовлених та активованих Послуг в усіх випадках:

3.4.1. Наслідки Відмови Абонента від Послуг в усіх випадках:

3.4.1.1. надання Абоненту таких Послуг та нарахування Щомісячних платежів за них припиняється:

(i) з дати вступу відповідних змін в силу - у випадку Відмови Абонента від Послуг в порядку, передбаченому п. 3.2. Правил;

(ii) з дати початку Розрахункового періоду, наступного за Розрахунковим періодом, протягом якого Абонент здійснив Відмову від Послуг - у випадку Відмови Абонента від Послуг в порядку, передбаченому п. 3.3. Правил;

3.4.1.2. сплачені Абонентом Разові платежі за такі Послуги Абоненту не повертаються;

3.4.1.3. якщо на дату припинення надання Послуг та нарахування Щомісячних платежів за них на Особовому рахунку Абонента наявні сплачені раніше грошові кошти, тобто якщо на вказану дату Баланс Особового рахунку Абонента є позитивним та Абонент здійснює Відмову від всіх Послуг за Договором, Абонент має право повернути такі грошові кошти у розмірі позитивного Балансу Особового рахунку Абонента на дату припинення надання всіх Послуг за Договором. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента й банківські реквізити рахунку Абонента, направленим або поданим особисто Провайдеру. Повернення таких коштів здійснюється Провайдером протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання відповідного повідомлення Абонента. Повернення невикористаних коштів Абонента здійснюється через банківську установу визначену Провайдером на картковий рахунок Абонента на підставі звернення Абонента (або іншої уповноваженої особи за умови пред'явлення нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів).

3.4.1.4. Припинення надання Абоненту Послуг внаслідок Відмови Абонента від таких Послуг не звільняє Абонента від обов'язку сплатити Провайдеру вартість наданих Абоненту Послуг до дати припинення надання Послуг, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити іншу заборгованість за Договором (за її наявності).

### **РОЗДІЛ 4. ОБСЯГ ПОСЛУГ. ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ**

4.1. Загальний обсяг Послуг (програми, що входять до окремих Пакетів програм, кількість Пакетів програм) передбачений в Тарифах.

4.2. Загальний обсяг Послуг (програми, що входять до окремих Пакетів програм, кількість Пакетів програм) та Тарифні плани на них встановлюються Провайдером самостійно та можуть самостійно змінюватись Провайдером в порядку, встановленому цими Правилами.

4.3. Зміна (збільшення або зменшення) обсягу Послуг, що надаються Абоненту:

4.3.1. Збільшення обсягу Послуг (додавання нових каналів до Пакету програм, зміна каналів (програм) у Пакеті програм, додавання нових Пакетів програм) та встановлення нових Тарифних планів:

4.3.1.1. Збільшення обсягу Послуг (додавання нових каналів до Пакету програм, зміна каналів у Пакеті програм, додавання нових Пакетів програм) та встановлення нових Тарифних планів, супроводжується внесенням змін до Тарифів та не потребує окремої згоди Абонента.

4.3.1.2. У випадку збільшення обсягу Послуг, що надаються Абоненту, Провайдер повідомляє про це Абонента в порядку, встановленому п. 1.3.1. цих Правил.

4.3.1.3. Провайдер не зобов'язаний повідомляти шляхом надіслання окремого письмового листа Абоненту про збільшення переліку Послуг (додавання нових програм до Пакету програм, зміна програм у Пакеті програм, додавання нових Пакетів програм) та встановлення нових Тарифних планів. Зміни, передбачені цим п. 4.3.1. Правил, вступають в силу з дати, самостійно визначеної Провайдером.

4.3.1.4. Абонент відповідальний за самостійне ознайомлення зі змінами, передбаченими цим п. 4.3.1. Правил, шляхом періодичного самостійного ознайомлення із Тарифами. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами, передбаченими цим п. 4.3.1. Правил.

4.3.2. Зменшення обсягу Послуг (зменшення кількості каналів у Пакеті програм, зменшення кількості Пакетів програм), що надаються Абоненту

4.3.2.1. Зменшення обсягу Послуг (зменшення кількості каналів у Пакеті програм, зменшення кількості Пакетів програм), що надаються Абоненту, супроводжується внесенням змін до Тарифів, про що Абонент повідомляється в порядку, встановленому п. 1.3.1. цих Правил.

4.3.2.2. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими цим п. 4.3.2 Правил, Абонент має право до дати вступу відповідних змін в силу здійснити Відмову від конкретних Послуг, обсяг яких був зменшений, в порядку, встановленому п. 3.2. Правил.

4.3.2.3. Зміни, передбачені цим п. 4.3.2. Правил, вступають в силу не раніше першого числа Розрахункового періоду, наступного за Розрахунковим періодом, протягом якого сплинув строк повідомлення Провайдером Абонента в порядку, встановленому п. 1.3.1. цих Правил. Тобто, якщо зазначений строк повідомлення Абонента спливає пізніше ніж наступає перше число місяця, наступного за місяцем повідомлення Абонента, зміни, передбачені цим п. 4.3.2. Правил, вступають в силу з першого числа місяця, наступного за місяцем у якому строк повідомлення Провайдером Абонента, передбачений п. 1.3.1. Правил, сплинув, якщо Провайдер не повідомляє Абонента про більш пізню дату вступу змін в силу.

4.3.2.4. Якщо до дати набуття чинності змін, передбачених п. 4.3.2. Правил Абонент у порядку, передбаченому цими Правилами, не здійснив Відмову від конкретних Послуг, обсяг яких був зменшений, то вважається, що Абонент згодний з такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких Послуг продовжується на змінених умовах згідно Правил.

4.4. Зміна вартості Послуг (зміна раніше затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів):

4.4.1. Зменшення вартості Послуг (зменшення розміру платежів за раніше затвердженими Провайдером та обраними Абонентом Тарифними планами):

4.4.1.1. Зменшення вартості Послуг призводить до зменшення розмірів Разових платежів та/або Щомісячних платежів за раніше затвердженими Провайдером та обраними Абонентом Тарифними планами, та супроводжується внесенням змін до Тарифів та не потребує згоди Абонента.

4.4.1.2. У випадку зменшення розміру Щомісячних платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер повідомляє про це Абонента в порядку, встановленому п. 1.3.1. цих Правил.

4.4.1.3. У випадку зменшення розміру Разових платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про такі зміни. Внесення змін, передбачених даним пунктом 4.4.1.3. Правил, не призводить до перерахунку раніше (до дати вступу таких змін в силу) сплачених Разових платежів, розмір яких змінюється.

4.4.1.4. Зміни, передбачені п. 4.4.1.3. Правил вступають в силу з дати, самостійно визначеної Провайдером.

4.4.2. Збільшення вартості Послуг (збільшення розміру платежів за раніше затвердженими Провайдером та обраними Абонентом Тарифними планами):



4.4.2.1. Збільшення вартості Послуг призводить до збільшення розмірів Разових платежів та/або Щомісячних платежів за раніше затвердженими Провайдером та обраними Абонентом Тарифними планами, та супроводжується внесенням змін до Тарифів, та здійснюється Провайдером в порядку, передбаченому цим п. 4.4.2. Правил.

4.4.2.2. Збільшення розміру Разових платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів не потребує згоди Абонента. Провайдер не зобов'язаний повідомляти Абонента про такі зміни. Внесення змін, передбачених даним пунктом 4.4.2.2. Правил, не призводить до перерахунку раніше (до дати вступу таких змін в силу) сплачених Разових платежів, розмір яких змінюється.

4.4.2.3. Зміни, передбачені п. 4.4.2.2. Правил вступають в силу з дати, самостійно визначеної Провайдером.

4.4.2.4. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Провайдером та обраних Абонентом Тарифних планів, Провайдер не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Провайдера, а також інформує Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту.

4.4.2.5. У випадку якщо Абонент не згодний зі змінами, передбаченими п. 4.4.2.4. Правил, Абонент має право до дати вступу відповідних змін в силу (і) здійснити Відмову від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні) в порядку, встановленому п. 3.2. Правил, або (ii) змінити Тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший Тарифний план, наведений Тарифах, в порядку, встановленому в п. 2.4.8. Правил.

4.4.2.6. Зміни, передбачені п. 4.4.2.4. Правил, вступають в силу не раніше першого числа Розрахункового періоду, наступного за Розрахунковим періодом, протягом якого сплинув строк повідомлення Провайдером Абонента в порядку, встановленому п. 4.4.2.4. цих Правил. Тобто, якщо зазначений строк повідомлення Абонента спливає пізніше ніж настає перше число місяця, наступного за місяцем повідомлення Абонента, зміни, передбачені п. 4.4.2.4. Правил, вступають в силу з першого числа місяця, наступного за місяцем у якому строк повідомлення Провайдером Абонента, передбачений п. 4.4.2.4. Правил, сплинув якщо Провайдер не повідомляє Абонента про більш пізню дату вступу змін в силу.

4.4.2.7. Якщо до дати вступу змін, передбачених п. 4.4.2.4 Правил, в силу Абонент у порядку, передбаченому цими Правилами, не здійснив Відмову від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) збільшений(ні), або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший Тарифний план, наведений Тарифах, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування Періодичних платежів за них здійснюється на змінених умовах згідно Правил.

4.5. Встановлені в цьому розділі Правил випадки внесення змін не є виключними. Провайдер, при внесенні змін в порядку, передбаченому пунктами цього розділу Правил, не обмежений у застосуванні, як одночасному, так і послідовному, декількох випадків внесення змін, та у поєднанні вищенаведених процедур внесення змін.

## **РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ТА НАСЛІДКИ ПРИПИНЕННЯ/СКОРОЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПРОВАЙДЕРОМ**

5.1. Провайдер має право припинити/скоротити надання Абоненту замовлених та активованих Послуг на Правилах та в порядку, що передбачені цими Правилами.

5.2. Скорочення надання Провайдером Послуг:

5.2.1. Провайдер має право скоротити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:

5.2.1.1. у випадку проведення Провайдером Планових робіт в порядку, визначеному в "Технічних положеннях надання Послуг" (Додаток 1 до цих Правил);

5.2.1.2. у випадках, передбачених п. 2.4.5., п. 2.4.6. Правил (скорочення надання Додаткових Послуг);

5.2.1.3. у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Провайдера;

5.2.1.4. у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, якщо після направлення Провайдером відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;

5.2.1.5. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 8.1.13. Правил;

5.2.1.6. в інших випадках, передбачених Договором, Правилами та/або чинним законодавством України.

5.2.2. Провайдер попередньо повідомляє Абонента про скорочення надання Послуг за пп. 5.2.1.1.-5.2.1.5. Правил, шляхом розміщення інформації про запланований строк і тривалість такої перерви на офіційному веб-сайті [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення не пізніше ніж за 3 (три) доби до дати скорочення надання Послуг.

5.2.3. Поновлення надання скорочених на підставі пп. 5.2.1.3. - 5.2.1.5. Правил Послуг здійснюється за письмовою заявою Абонента, що має містити інформацію про прийняті заходи по усуненню порушень, вказаних у згаданих пунктах, та гарантій недопущення таких порушень у майбутньому.

5.2.4. У випадку ненадання Абонентом вищевказаного повідомлення протягом 1 (один) місяця з моменту скорочення надання Послуг, дія Договору вважається автоматично припиненою.

5.2.5. Скорочення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.2.1. Правил, не звільняє Абонента від обов'язку оплачувати Щомісячні платежі за такі Послуги протягом всього строку дії Договору, а так само не звільняє Абонента від обов'язку погасити іншу заборгованість за Договором (за її наявності).

5.3. Провайдер також має право скоротити надання Абоненту Послуг на строк не більше 12 місяців протягом одного календарного року надання Послуг у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про таке тимчасове скорочення надання Послуг. Письмове повідомлення про таке тимчасове скорочення надання Послуг має бути направлено Абонентом Провайдеру не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати скорочення надання Послуг. Вказане тимчасове скорочення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку сплачувати Щомісячні платежі за такі Послуги протягом всього строку тимчасового скорочення надання Послуг, якщо інше не погоджено Провайдером.

5.4. Абонент має право на скорочення переліку послуг за власним бажанням в термін більший ніж 30 (тридцять) календарних днів, подавши Провайдеру письмову заяву на строк зазначений у заяві, але не більш як на один рік. При цьому строк скорочення переліку Послуг може бути змінено за умови подання Абонентом окремої заяви. У період скорочення переліку Послуг Провайдер зберігає ОР Абонента й можливість поновлення надання Послуги. Скорочення переліку Послуг оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент скорочення послуг Тарифів Провайдера. Скорочення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.2. Правил, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

5.5. Припинення надання Провайдером Послуг:

5.5.1. Провайдер припиняє надання Абоненту Послуг:

5.5.1.1. у випадку Відмови Абонента від замовлених та активованих Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цих Правилах;

5.5.1.2. в інших випадках, передбачених Договором, Правилами та/або чинним законодавством України.

5.5.2. Припинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 5.2. Правил, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).

5.5.3. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було припинено, здійснюється на загальних підставах у відповідності до цих Правил.

## РОЗДІЛ 6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ І ПЛАТЕЖІВ

6.1. Загальні положення розрахунків та платежів:

6.1.1. Стягнення Провайдером з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом Списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

6.1.2. Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Провайдера із вказівкою номеру Особового рахунку Абонента. Кошти перераховуються через відділення банків, за допомогою електронних терміналів самообслуговування та/або інтерактивних систем електронних платежів, вказаних в Особистому кабінеті абонента або на сайті [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua).

6.1.3. Чинні банківські реквізити Провайдера, які мають використовуватись Абонентом для перерахування грошових коштів на свій Особовий рахунок наведені у "Інформаційні сторінці для Абонента" (*Додаток 2 до Правил*) та номер Особового рахунку зазначається в Акті підключення Абонента та в рахунках на надання послуг.

6.1.4. Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту зарахування коштів на поточний рахунок Провайдера.

6.1.5. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Провайдера.

6.1.6. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.

6.1.7. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені Правилами.

6.1.8. Абонент зобов'язаний стежити за станом Особового рахунку і не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно сплачувати рахунки та/або поповнювати Особовий рахунок, в тому числі за допомогою електронних систем платежів.

6.1.9. Перед здійсненням чергової оплати Послуг, Абонент зобов'язаний ознайомлюватись із умовами їх надання та вартістю. Оплатою Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними Тарифами на Послуги, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Провайдером на умовах, які встановлені Провайдером згідно Правил

6.1.10. У випадку Відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення йому сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного Балансу Особового рахунку на дату припинення надання Абоненту Послуг за Договором у порядку, передбаченому п. 3.4.1.3. Правил.

6.1.11. Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, Баланс Особового рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Провайдер має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості. У даному випадку Абонент погоджується з тим, що дані про суму заборгованості та анкетні дані можуть бути передані третій особі з метою врегулювання питання заборгованості, яка підлягає погашенню Абонентом.

6.1.12. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати Замовлення Послуг у будь-який час протягом Розрахункового періоду, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у будь-який час протягом Розрахункового періоду та у розмірі більшому, ніж передбачений Правилами.

6.2. Порядок оплати первинно замовлених Абонентом Послуг:

6.2.1. Абонент зобов'язується оплатити Провайдеру всі платежі, передбачені обраним Абонентом Тарифним планом щодо первинно замовлених Абонентом Послуг: Разові платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом Тарифним планом) та Щомісячні платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом Тарифним планом) за перший Розрахунковий період протягом 10 (десяти) днів з дати отримання відповідного рахунку.

6.2.2. Якщо перший Розрахунковий період при первинному Замовленні Послуг не збігається із повним календарним місяцем надання Послуг Абоненту, його тривалість становить фактичну кількість днів, що залишились до кінця першого календарного місяця надання Послуг.

6.2.3. Перший Розрахунковий період при первинному Замовленні Послуг починає обчислюватись з дня підписання Сторонами Акту підключення Абонента.

6.2.4. Розмір Щомісячних платежів за перший Розрахунковий період розраховується шляхом ділення суми Щомісячних платежів за обраним Абонентом Тарифним планом за один повний Розрахунковий період на кількість днів у першому Розрахунковому періоді, обчислену відповідно до положень п. 6.2.2. та п. 6.2.3. Правил.

6.2.5. Разові платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом Тарифним планом) сплачуються в повному розмірі незалежно від тривалості першого Розрахункового періоду.

6.3. Порядок оплати Послуг при їх Замовленні (окрім первинного замовлення) Абонентом:

6.3.1. В момент Замовлення (окрім первинного замовлення) Абонентом Послуг з Особового рахунку Абонента списуються грошові кошти в обсязі платежів, передбачених обраним Абонентом Тарифним планом:

6.3.1.1. Разовий(ві) платіж(тежі) в розмірі, передбаченому таким Тарифним планом (якщо передбачене Тарифним планом);

6.3.1.2. Щомісячний(ні) платіж(тежі) в розмірі, передбаченому таким Тарифним планом (якщо передбачене Тарифним планом) за перший Розрахунковий період надання Послуг.

6.3.2. Якщо перший Розрахунковий період не збігається із повним календарним місяцем надання Послуг Абоненту, його тривалість дорівнює фактичній кількості днів, що залишилися до закінчення першого календарного місяця надання Послуг.

6.3.3. Перший Розрахунковий період при будь-якому Замовленні Послуг, окрім первинного, починає обчислюватись з Дати Активації таких замовлених Послуг.

6.3.4. Розмір Щомісячних платежів (за їх наявності в обраному Абонентом Тарифному плані) за перший Розрахунковий період, за виключенням випадку первинного замовлення Послуг, розраховується шляхом ділення суми Щомісячних платежів за обраним Абонентом Тарифним планом за один повний Розрахунковий період на кількість днів у першому Розрахунковому періоді, обчислену відповідно до положень п. 6.3.2. та п. 6.3.3. Правил.

6.3.5. Разові платежі (якщо вони передбачені обраним Абонентом Тарифним планом) сплачуються в повному розмірі незалежно від тривалості першого Розрахункового періоду.

6.4. Порядок оплати Абонентом замовлених та активованих Послуг.

6.4.1. Абонент зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати Послуги в порядку та строки, передбачені цими Правилами та умовами Тарифів/тарифних планів.

6.4.2. Провайдер може використовувати на власний розсуд один із способів нарахування/списання коштів за надані абонентам послуги, а саме:

6.4.2.1. плата за тариф/тарифний план нараховується рівними частинами відповідно розрахункового періоду, вказаного в Тарифах.

6.4.2.2. Списання абонентної плати виконується щодобово рівними частинами пропорційно кількості днів в розрахунковому періоді (місяці), незалежно від факту користування послугою.

6.4.2.3. Списання плати за тариф/тарифний план виконується в повному обсязі в перший день розрахункового періоду. У випадку, якщо не достатньо коштів для оплати за тариф/тарифний план, послуга не надається та/або обмежується.

6.4.2.4. плата за тариф/тарифний план знімається в повному обсязі до 4-го числа кожного місяця. Якщо в день, коли знімається абонентна плата, на особовому рахунку недостатньо коштів, Послуги/а скорочується та/або обмежується.

6.4.3. Встановлюється наступний порядок Списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента: в першу чергу списуються грошові кошти за надання замовлених та активованих Основних Послуг, потім - грошові кошти за надання замовлених та активованих Додаткових Послуг.

6.4.4. У випадку якщо після Списання грошових коштів за п. 6.4.2. Правил Баланс Особового рахунку Абонента приймає від'ємне значення, Абонент зобов'язується погасити свою заборгованість шляхом Внесення на свій особовий рахунок грошових коштів у розмірі, достатньому для відновлення нульового або позитивного Балансу свого Особового рахунку протягом 3 (трьох) календарних днів з Дати такого списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

6.4.5. У період скорочення надання Провайдером Послуг за п. 5.2.1. Правил, Щомісячні платежі за такі Послуги нараховуються в повному розмірі відповідно до застосовного Тарифного плану.

6.4.6. Час проведення Планових робіт та строки усунення АНП, не вважаються простоем надання Послуг, та оплачуються Абонентом в повному обсязі.

6.4.7. З моменту припинення надання Послуг, нарахування Щомісячних платежів за них припиняється.

6.4.8. Якщо протягом 3 (трьох) календарних місяців з Дати щомісячного списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента (відповідно до п.6.4.2.3. або п.6.4.2.4.) Абонент не погасив свою заборгованість за Договором шляхом Внесення на свій Особовий рахунок грошових коштів у розмірі, достатньому для відновлення нульового або позитивного Балансу свого Особового рахунку, Провайдер має право повністю або частково призупиняти, припиняти надання Послуг Абоненту до повного погашення заборгованості

## **РОЗДІЛ 7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА**

7.1. Провайдер зобов'язується:

7.1.1. Забезпечувати доступ до універсального медіа-сервісу для усіх користувачів його медіа-сервісів.

7.1.2. Включати до пакетів телеканалів виключно телеканали, які отримали ліцензію на мовлення, зареєстровані Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення (далі – Національна рада) відповідно ЗУ «Про медіа» чи отримали дозвіл на тимчасове мовлення відповідно до ЗУ «Про медіа», а також іноземні лінійні медіа, які походять з держав - членів Європейського Союзу, у разі якщо їх ретрансляція не обмежена відповідно до Закону України "Про санкції" або Національною радою.

7.1.3. Забезпечувати Абоненту можливість запровадження системи умовного доступу щодо телеканалів, до яких доступ дітей має бути обмеженим відповідно до умов їх розповсюдження, в тому числі надати можливість використання користувачем функції батьківського контролю.

7.1.4. Вести облік кількості користувачів своїх медіа-сервісів із зазначенням сервісів, які надаються таким користувачам, щопівроку надавати цю інформацію Національній раді через електронний кабінет відповідно до порядку та методики, що затверджуються Національною радою, з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних.

7.1.5. Надавати Абоненту Послуги згідно умов і положень, що містяться в Абонентському договорі, цих Правилах та Додатках до них, а також з урахуванням вимог діючого законодавства України.

7.1.6. Своєчасно зараховувати платежі Абонента на його Особовий рахунок.

7.1.7. Дотримуватись Правил та строків усунення Аварійної недоступності Послуг та проведення Планових робіт, що викладені в "Технічних положеннях надання Послуг" (Додаток 1 до цих Правил).

7.1.8. У випадку скорочення надання Послуг Сайт Провайдера залишаються доступним для Абонента через мережу Інтернет протягом строку дії Договору.

7.1.9. Вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до Ідентифікаційних даних та іншої конфіденційної інформації Абонента, що перебуває в розпорядженні Провайдера.

7.1.10. Надавати Абонентам консультації з питань споживання Послуг.

7.1.11. Виконувати інші обов'язки, передбачені Договором, цими Правилами, Додатками до них та чинним законодавством України.

7.2. Провайдер має право:

7.2.1. Повністю або частково призупиняти, припиняти надання Послуг Абоненту у випадках та в порядку, передбачених цими Правилами, Додатками до них.

7.2.2. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором.

7.2.3. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.

7.2.4. Здійснювати запис телефонних розмов між Провайдером та Абонентом при зверненнях Абонента до Провайдера з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги.

7.3. Провайдер має інші права, передбачені Договором, цими Правилами, Додатками до них та чинним законодавством України.

## **РОЗДІЛ 8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

8.1. Абонент зобов'язується:

8.1.1. Підтримувати позитивний Баланс Особового рахунку, своєчасно здійснюючи Внесення грошових коштів на свій Особовий рахунок відповідно до положень Договору, цих Правил та Додатків до них.

8.1.2. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, цих Правил та Додатків до них.

8.1.3. Забезпечувати доступ персоналу Провайдера та його технічним представникам в Місце надання Послуг для виконання Провайдером Активації Послуг/Повторної Активації Послуг, інших своїх обов'язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Абонентським договором.

8.1.4. Систематично перевіряти наявність повідомлень Провайдера на Сайті Провайдера, повідомлень відісланих на електронну адресу Абонента зазначену при підключенні Послуг, та перевіряти статистичну інформацію про обсяг отриманих Послуг. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Провайдера на Сайті Провайдера, повідомлень відісланих на електронну адресу Абонента зазначену при підключенні Послуг або засобами поштового зв'язку.

8.1.5. Своєчасно в строк, що не перевищує 10 (десяти) календарних днів з моменту відповідних змін, письмово повідомляти Провайдера про зміни своїх реквізитів, наведених в Договорі, та про припинення своїх прав володіння та/або користування Місцем надання Послуг, в якому встановлене Абонентське обладнання.

8.1.6. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні Абонентське обладнання.

8.1.7. Утримувати у справному технічному стані абонентську лінію, Абонентське обладнання та дотримуватись правил їх експлуатації згідно рекомендацій виробника.

8.1.8. Оплачувати Послуги в порядку, передбаченому цими Правилами.

8.1.9. Надавати Провайдеру достовірну інформацію про свої персональні дані та інші відомості, що використовуються для укладення та виконання Абонентського договору.

8.1.10. Забезпечувати належні конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, Аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом згаданими третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Провайдеру, іншим особам.

8.1.11. У випадку виникнення АНП, негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Провайдера за телефонним номером або за електронною адресою Провайдера, що зазначені у "Технічних положеннях надання Послуг" (*Додаток 1 до цих Правил*).

8.1.12. При отриманні Послуг не використовувати Абонентське обладнання, для мети іншої, ніж отримання Послуг.

8.1.13. Не допускати використання Абонентського обладнання та інших пристроїв, що забезпечують надання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Провайдера іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого устаткування, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронних комунікаційній мережі Провайдера чи нормальне функціонування мережевого устаткування Провайдера, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам електронних комунікаційних послуг або послуг телебачення.

8.1.14. Не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття. Провайдер не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами

8.1.15. Виконувати інші обов'язки, передбачені Договором, цими Правилами, Додатками до них та чинним законодавством України.

8.2. Абонент має право:

8.2.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Провайдером у відповідності до Договору, цих Правил та Додатків до них.

8.2.2. Відмовитись від Послуг в порядку та відповідно до вимог, що містяться в цих Правилах.

8.2.3. В порядку, передбаченому цими Правилами, замовляти Послуги та отримувати їх відповідно до положень Договору, цих Правил та Додатків до них.

8.2.4. Абонент має інші права, передбачені Договором, цими Правилами, Додатками до них та чинним законодавством України.

## **РОЗДІЛ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРОВАЙДЕРА**

9.1. Відповідальність Провайдер за надання Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського вводу до електронної комунікаційної (багатоканальної) мережі. Усі інші пристрої (Абонентський ввід, обладнання Абонента) не входять до сфери відповідальності Провайдера. Провайдер не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента.

9.2. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Провайдер несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України "Про електронні комунікації", та Законом України "Про Медіа"..

9.3. Провайдер не несе відповідальності за збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або не отримання послуг з власної вини.

9.4. Провайдер не несе відповідальності за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або Абонентського вводу, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Провайдеру, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Провайдером для надання Послуг за Договором.

9.5. Провайдер не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

- пошкодження Абонентського вводу або обладнання Абонента;
- невідповідності технічних характеристик Абонентського вводу вимогам Провайдера, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентського вводу були виконані Абонентом самостійно;
- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу електронної комунікаційної (багатоканальної) мережі, пошкодження електронної комунікаційної мережі третіми особами.

9.6. Провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Електронної комунікаційної мережі.

9.7. Провайдер не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення суб'єктів у сфері аудіовізуальних медіа.

9.8. Провайдер не несе відповідальність за можливі небажані для Абонента наслідки, що виникли внаслідок надання Абоненту телефонної консультації.

9.9. Провайдер не несе відповідальність за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Провайдера.

9.10. Провайдер не несе відповідальність за ненадання або неналежне надання Послуг за умов настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Провайдера.

9.11. У випадку порушення Абонентом своїх зобов'язань за п. 8.1.3. Правил, Провайдер звільняється від відповідальності за прострочення виконання Активації Послуг/Повторної Активації Послуг, усунення АНП та інших своїх обов'язків за Договором.

9.12. Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом, якщо відсутність або погана якість доступу до Послуги є результатом дій Абонента або порушення з боку Абонента правил користування Абонентським обладнанням.

9.13. Провайдер не несе відповідальності за якість Послуги і перерву в її наданні в таких випадках:

- перешкоди під час поширення програм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Провайдер не має змоги впливати;
- нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі;
- інші аварійні та непередбачені ситуації, які не залежать від волі Провайдера.

9.14. Провайдер не несе відповідальність за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

9.15. З урахуванням інших положень Договору, Правил та Додатків до них, Провайдер відповідає за належне надання Основних Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Провайдера та Абонента).

## **РОЗДІЛ 10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АБОНЕНТА**

10.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України "Про електронні комунікації".

10.2. Абонент несе відповідальність за виконання положень та дотримання вимог, що містяться в Договорі, Правилах та Додатках до них. У випадку порушення Абонентом умов Договору, цих Правил та Додатків до них, Провайдер має право призупинити надання Абоненту як всіх, так і окремих замовлених ним Послуг, попередивши про це Абонента в порядку, встановленому п. 5.2.2. Правил.

10.3. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, стягуються Провайдером з Абонента в повному розмірі.

10.4. За наявності у Абонента претензій до Провайдера з приводу порядку надання протягом Розрахункового періоду Послуг або якості наданих протягом Розрахункового періоду Послуг (зокрема претензій з приводу порушення Провайдером строків усунення АНП або інших претензій щодо якості наданих Послуг), такі претензії мають бути повідомлені Абонентом Провайдеру письмово протягом такого Розрахункового періоду. Якщо протягом Розрахункового періоду та перших 10 (десяти) календарних днів Розрахункового періоду, наступного за звітним, Провайдер не отримав від Абонента вказані претензії у письмовій формі, вважається, що у Абонента повністю відсутні претензії щодо порядку надання Провайдером протягом Розрахункового періоду Послуг та якості наданих Провайдером протягом Розрахункового періоду Послуг у зв'язку із належним наданням Послуг (у відповідності із положеннями Договору, Правил та Додатків до них, та вимогами чинного законодавства України).

10.5. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень Правил та Додатків до них.

## **РОЗДІЛ 11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

11.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за Абонентським договором, якщо воно стало наслідком дії обставин непереборної сили, таких як: стихійні лиха, пожежа, повені, страйки, інші обставини, якщо вони вплинули на виконання Сторонами Договору. Під обставинами непереборної сили треба розуміти обставини, що виникли протягом строку дії Договору в результаті непередбачених та невідворотних Сторонами подій. У

цих випадках строк виконання Сторонами зобов'язань за Договором відсувається відповідно до часу, протягом якого діють такі обставини та їх наслідки.

11.2. Сторона, для якої створилися Правила, за яких неможливе виконання зобов'язань за Договором внаслідок обставин непереборної сили, повинна письмово сповістити іншу Сторону про настання цих обставин без жодних зволікань, не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати їх виникнення. Повідомлення повинне містити дані про настання та характер обставин та про їх можливі наслідки.

11.3. Належним доказом існування обставин непереборної сили є відповідна довідка Торгово-промислової палати України або іншого уповноваженого органу.

## **РОЗДІЛ 12. СТРОК ДІЇ ТА ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

12.1. Укладений Абонентський договір діє до моменту його припинення в порядку, передбаченому цими Правилами.

12.2. Абонентський договір вважається автоматично припиненим без будь-яких додаткових повідомлень Сторонами одна одну у таких випадках:

12.2.1. у випадку припинення надання Послуг внаслідок Відмови Абонента від усіх раніше замовлених та активованих за Договором Послуг;

12.2.2. у випадках, передбачених п. 6.4.6. Правил.

12.3. У випадку припинення дії Договору будь-яке повторне підключення Абонента до Послуг здійснюється на загальних підставах у відповідності до цих Правил.

12.4. Припинення дії Договору не звільняє Абонента від погашення заборгованості за Договором перед Провайдером. Така заборгованість має бути погашена в порядку п. 6.1.10. Правил.

## **РОЗДІЛ 13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Ці Правила регулюють взаємовідносини між Абонентом та Провайдером у процесі підключення до Послуг (поновлення надання Послуги, скорочення надання Послуги), надання та отримання обраних Абонентом Послуг, Додаткових послуг, визначають процедуру зміни, розірвання договірних відносин.

13.2. Абонент, підписавши Абонентський договір і надавши інформацію про себе,

13.2.1. Засвідчує свою згоду:

13.2.1.1. виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами;

13.2.1.2. на можливу зміну Провайдером під час дії договірних відносин Тарифних пакетів на Послуги, переліку Програм, що входять до певного Пакету програм.

13.2.2. Надає Провайдеру право використовувати свої персональні дані та дані про отримані ним Послуг (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Провайдером третім особам для:

13.2.2.1. ведення обліку Абонентів, Послуг, Додаткових послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;

13.2.2.2. здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;

13.2.2.3. телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, Додаткових послуг;

13.2.2.4. проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;

13.2.2.5. ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

13.2.3. Надає згоду Провайдеру на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, Додаткові послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента.

13.2.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України "Про захист персональних даних" та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

13.2.5. Провайдер бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 13.2.4. Правил.

13.3. Абонент або Провайдер мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в Договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, укладені у формі єдиного документа або шляхом підписання Абонентом Абонентського договору, за Правилами повідомлення один одного не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати розірвання договірних відносин.

13.4. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Провайдеру контактною електронною адресою та повідомлення й новини в Особистому кабінеті.



13.5. Абонент повинен ознайомитися з цими Правилами до підписання Абонентського договору. Текст Правил Абонент може отримати під час укладення Абонентського договору, а також ознайомитися з його змістом на Сайті Провайдера. У разі необхідності роз'яснення положень цих Правил щодо користування Послугами Абонент може звернутися до Провайдера до підписання Абонентського договору.

13.6. Провайдер на договірній основі має право використовувати ресурси електронних комунікаційних (багатоканальних) мереж операторів та постачальників електронних комунікацій без погодження (отримання згоди) у будь-якій формі зі сторони Абонента.

13.7. Жодна Сторона не має права передавати свої права та/або обов'язки за Договором третій особі без попередньої письмової згоди іншої Сторони.

13.8. Абонент гарантує Провайдеру, що він володіє законними правами на Місце надання Послуг, вказане в Абонентському договорі.

13.9. Всі питання і умови, не врегульовані Договором, даними Правилами, Додатками до них та Тарифами, регулюються в порядку, встановленому чинним законодавством України.

13.10. Повідомлення, претензії, запити та інші офіційні матеріали передаються Сторонами одна одній наступним чином:

13.10.1. від Провайдера Абоненту - за допомогою електронної пошти, або в особистому кабінеті Абонента, або смс-повідомленням на зазначений абонентом номер телефону (в тому числі через месенжери) або на Сайті Провайдера, якщо інше не передбачено цими Правилами;

13.10.2. від Абонента Провайдеру - в письмовій формі за підписом Абонента (i) за допомогою особистої доставки Абонентом відповідного документа до абонентського відділу Провайдера (адреси наведені на Сайті Провайдера), або (ii) за допомогою поштового зв'язку, а саме щонайменше рекомендованого поштового відправлення, або (iii) за допомогою кур'єрського зв'язку, або (iv) за допомогою факсимільного зв'язку з обов'язковим наступним відправленням такого оригіналу повідомлення одним з вищевказаних у підпунктах (i), (ii), (iii) способів.

## РОЗДІЛ 14 ГАРАНТІЇ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

### 14.1 Антикорупційні застереження

14.1.1. Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються дотримуватися норм чинного антикорупційного законодавства України.

14.1.2. Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники заявляють, що не обіцяли, не уповноважували, не дозволяли, не пропонували, і зобов'язуються не обіцяти, не уповноважувати, не дозволяти і не пропонувати у зв'язку з виконанням цього Договору, здійснити або прийняти будь-який акт платежу, чи передачу будь-якої незаконної вигоди, прямо чи опосередковано: i) будь-якій особі, у тому числі Посадовим особам; або ii) будь-якому посереднику для подальшої оплати на користь будь-якої особи, у тому числі Посадовим особам; або iii) будь-якій політичній партії. Наміром Сторін є не здійснювати, не обіцяти, не дозволяти і не пропонувати жодних платежів або передач цінностей, метою чи результатом яких є хабарництво, комерційний підкуп чи інші засоби забезпечення невинуватого вигоди чи отримання або збереження бізнесу.

14.1.3. Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються не здійснювати, прямо чи опосередковано, жодних грошових виплат, передачі майна, надання переваг, пільг, послуг, нематеріальних активів, будь-якої іншої вигоди нематеріального чи негрошового характеру без законних на те підстав з метою чинити вплив на рішення іншої Сторони чи її службових осіб з тим, щоб отримати будь-яку вигоду або перевагу.

14.1.4. Кожна зі Сторін (їх афілійованих осіб, працівників або посередників) цього Договору відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої Сторони, в тому числі шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх адресу робіт (послуг) та іншими, не поійменованими у цьому пункті способами, що ставить працівника в будь-яку залежність і спрямованого на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої його Сторони.

14.1.5. У разі виникнення у Сторони, її афілійованої особи, працівників або посередників підозри про те, що відбулося чи може відбутися порушення умов цього розділу, відповідна Сторона зобов'язана невідкладно повідомити про це іншу Сторону в письмовій формі (з посиланнями на факти або подати матеріали, що достовірно підтверджують або дають підстави припускати, що відбулося чи може відбутися таке порушення).

### 14.2. Захист персональних даних

Абонент надає свою згоду Провайдеру на обробку персональних даних, відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована, та які Абонент надає про себе: зокрема, прізвище, ім'я, по батькові, номери телефонів, електронні адреси,

поштові адреси чи інші мережеві ідентифікатори Абонента, які були отримані у процесі (замовлення) надання послуг, для виконання мети обробки цих персональних даних та гарантує у разі зміни персональних даних надати у протязом 7 (семи) календарних днів уточнену та достовірну інформацію для оновлення персональних даних. Абонент погоджується на обробку персональних даних автоматизованим та/або паперовим способом, відповідно до цих Умов та вимог законодавства України. Абонент отримав згоду Отримувача на передачу третім особам персональних даних та на обробку персональних даних автоматизованим та/або паперовим способом, відповідно до Правил та вимог законодавства України.

14.2.1. Сторони засвідчують та гарантують, що будь-які персональні дані про будь-яких Фізичних осіб (у тому числі керівників, працівників, членів органів управління тощо), які були або будуть передані іншій стороні у зв'язку або на виконання мети обробки, вказаної у п. 14.2.4.2. Правил та Договору, були отримані та знаходяться у користуванні Сторін правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

14.2.2. Сторони засвідчують і гарантують, що вони мають всі необхідні правові підстави для передачі вищевказаних персональних даних іншій стороні по договору для їх подальшої обробки з метою виконання Договору, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі іншій стороні персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із виконанням Договору та/або із захистом прав Сторони за Договором, або якщо це необхідно для реалізації прав та обов'язків, передбачених законом.

14.2.3. Право Сторін на передачу вищевказаних персональних даних ні чим не обмежене і не порушує права суб'єктів персональних даних та інших осіб. Також сторони підтверджують, що отримали повідомлення про включення персональних даних суб'єктів персональних даних до бази персональних даних, також повідомлені про свої права, як суб'єкт персональних даних відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

Провайдер забезпечує і несе відповідальність за схоронність даних щодо кінцевого користувача, отриманих при укладенні договору про надання електронних комунікаційних послуг та наданні електронних комунікаційних послуг та інших даних передбачених законодавством.

14.2.4. Абонент, підписавши Договір, засвідчивши свою згоду отримувати Послуги та повідомивши інформацію про себе:

14.2.4.1. Надає свою згоду:

1. виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами, і отримувати Послуги й додаткові послуги та пакети на умовах цих Правил;
2. на можливу зміну Провайдером під час дії договірних відносин Тарифів/тарифних планів /Прейскуранта, Пакету телепрограм, та переліку телепрограм, що входять до певного Пакета;
3. отримувати повідомлення, у тому числі електронні (через систему Viber) та СМС, про замовлені й отримані Електронні комунікаційні послуги (вид, тривалість, вартість, стан особового рахунку), проведення профілактичних робіт, аварій та інше;
4. на запит Провайдера повідомляти, у тому числі письмово, про тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання Послуги;
5. повідомляти в обов'язковому порядку Провайдера про зміну адреси або будь-які інші зміни, пов'язані з наданням Послуги та контактної інформації Абонента не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів.

14.2.4.2. Надає Провайдеру право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Провайдера, використовувати їх і дані про електронні комунікаційні послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передавання, інше), а також погоджується з тим, що цю та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано Провайдером без письмового повідомлення про такий факт афілійованим особам Провайдера або групам афілійованих осіб, учасникам/акціонерам «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» чи третім особам. Сторони засвідчують і гарантують, що вони мають всі необхідні правові підстави для передачі вищевказаних персональних даних іншій стороні для їх подальшої обробки, з метою:

- реалізації відносин у сфері електронних комунікаційних послуг.

- виконання договору;
- інформування про зміни надання послуг, а також рекламування послуг, в тому числі й осіб, визначених у п. 14.2.4.3. цих Правил, на строк дії договірних відносин вказаний в п. 14.2.4.4. даних Правил,
- проведення маркетингових досліджень;
- ведення обліку Абонентів, Послуг наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу;
- розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, СМС-повідомлень, анкет, пропозицій;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, додаткових послуг, тощо;
- ведення претензійно-позовної роботи.
- реєстрації, накопичення, використання і поширення, зміни, знищення, передачі чи надання доступу до них третім особам та/або афілійованим та дочірнім компаніям відповідно до переліку у п. 14.2.4.3 цих Правил, у випадках, передбачених чинним законодавством України та цими Умовами, та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано з метою обробки персональних даних та/або із захистом прав Сторони за договором, або якщо це необхідно для реалізації прав та обов'язків, передбачених законом. Видалення або знищення персональних даних відбувається після закінчення строку обробки персональних даних, визначеного пунктом 14.2.4.4 цих Правил.

14.2.4.1. Метою обробки Персональних даних є реалізація відносин у сфері Електронних комунікаційних послуг.

- Надає згоду Провайдеру на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги третім особам без письмового повідомлення Абонента.
- Вважається ознайомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

14.2.4.2. Абонент дає згоду Провайдеру на обробку та використання номерів телефонів, електронних адрес чи інших мережевих ідентифікаторів абонента, які були отримані у процесі надання послуг, для надсилання Інформаційних листів та повідомлень, що містять контент стосовно діяльності Товариства, який на думку Товариства може відповідати інтересам Абонента, в т.ч. протягом 5 (п'яти) років після припинення договірних відносин.

14.2.4.3. Для цілей цієї угоди Абонент погоджується, що Провайдер має право без додаткового або окремого погодження з Абонентом, а також без додаткового або окремого повідомлення Абонента надавати доступ до конфіденційної інформації/персональних даних своїм афілійованим та дочірнім компаніям, зокрема, ПрАТ «ДАТАГРУП» (код ЄДРПОУ 31720260), ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» (код ЄДРПОУ 30777913), ТОВ «ТЕХНІКС РЕСУРС» (код ЄДРПОУ 36273496), ТОВ «АЙ ТІ СІСТЕМЗ» (код ЄДРПОУ 31863903), ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» (код ЄДРПОУ 30777913), ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» (код ЄДРПОУ 33103969), ТОВ «КИЇВСЬКІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ МЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 30931228), ТОВ «НОРМАТЕК.ІНК.» (код ЄДРПОУ 32046418), ТОВ «ВІА МЕДІА» (код ЄДРПОУ 35362752), а також Датагруп Холдинг Лімітед, та іншим компаніям, в яких Датагруп Холдинг Лімітед є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), а також аудиторам, фінансовим та юридичним консультантам."

14.2.4.4. Своїм підписом Договору Абонент дає згоду Провайдеру на обробку своїх персональних даних з метою вказаною в п. 14.2.4. цих Правил. Ця згода чинна протягом дії договору та протягом 5 (п'яти) наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії договору. В цьому випадку договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні Провайдера.

### 14.3. Екологічне застереження

14.3.1. Сторони зобов'язуються забезпечувати безпечні та відповідні законодавству, зберігання, транспортування, утилізацію, переробку, повторне використання та утилізацію відходів, викидів в атмосферу та скидання стічних вод. Будь-яка діяльність, яка може негативно вплинути на здоров'я людини чи навколишнє середовище, має належним чином управлятися, вимірюватися та контролюватися. Викиди небезпечних речовин мають бути зведені до мінімуму.

14.3.2. Сторони зобов'язуються забезпечувати та демонструвати дії, які направлені на постійне покращення стану навколишнього середовища, включаючи скорочення вживання сировини, енергії, викидів, шуму, відходів, небезпечних речовин та залежності від природних ресурсів.

14.4. Комерційна таємниця і конфіденційна інформація

14.4.1. Під комерційною таємницею маються на увазі відомості, що стосуються предмету діяльності Сторін і пов'язані з виробництвом, технологічною інформацією, ноу-хау, управлінням фінансами та інша інформація Сторін, яка віднесена до такої та вся інформація, що обумовлена укладенням, виконанням та припиненням дії Договору та Замовлень на Послуги.

14.4.2. Під конфіденційною інформацією розуміється така інформація, розголошення якої може завдати прямих матеріальних або моральних збитків іншій Стороні по Договору.

14.4.3. Сторона відповідає відповідно до чинного законодавства за розголошення (передачу, витік) відомостей, що складають комерційну таємницю чи конфіденційну інформацію іншої Сторони, з дати набуття чинності Договору і протягом всього строку його дії та 2 (два) роки після закінчення строку його дії.

14.4.4. Кожна зі Сторін гарантує нерозголошення комерційної таємниці чи конфіденційної інформації іншої Сторони, про які стало відомо її співробітникам у ході виконання ними Договору, а також неможливість доступу до цієї інформації інших співробітників, які не задіяні в роботі по Договору та третіх осіб.

14.4.5. Не може розцінюватися як розголошення комерційної таємниці чи конфіденційної інформації іншої Сторони передача такої інформації законно діючим правоохоронним або іншим компетентним органам, в обсязі, що ними запитується, за умови повної відповідності їхніх дій чинному законодавству України. Не вважається розголошенням конфіденційної інформації надання Стороною інформації про заборгованість іншої Сторони, яка виникла за Договором, а також про контактні дані Сторони-боржника, необхідні агентам, консультантам, повіреним, адвокатам або адвокатським компаніям Сторони-кредитора для стягнення заборгованості зі Сторони-боржника.

14.5. Порядок розгляду заяв, скарг та вирішення спорів

14.5.1. Абонент має право подати до Провайдера заяву/скаргу щодо надання та отримання Послуг.

14.5.2. Заяви/скарги Абонентів розглядаються Провайдеру у, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

14.5.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь.

14.5.4. Спірні питання Сторони вирішують шляхом двосторонніх переговорів.

14.5.5. В разі виникнення спірних питань при виконанні Договору, наданні Послуг, які неможливо вирішити шляхом двосторонніх переговорів, Сторони звертаються до суду в установленому чинним законодавством України порядком.

14.5.6. Підсудність розгляду справ – відповідно до чинного законодавства України.

14.6. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Загальними Умовами та чинним законодавством, вважаються виконаними Провайдером належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, веб-сайт Провайдера, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або в інший спосіб, визначений Провайдером.

14.7. Абонент погоджується, що наданий ним при укладанні Договору e-mail, є його ідентифікатором та все листування, яке може здійснюватися відповідно до цих Загальних умов та умов Договору та вимог законодавства, з/на e-mail Абонента, вважається офіційним листуванням та є електронним підписом Абонента.

14.8. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Провайдер не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Провайдера і знаходяться поза контролем Провайдера (природні та погодні Загальні Умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Провайдера.

14.9. Санкційне застереження та взаємозв'язок з особами-резидентами РФ та РБ

14.9.1. Абонент зобов'язується повною мірою та без будь-яких застережень суворо дотримуватись усіх санкційних обмежень та санкційних режимів, які впроваджуються як країнами в яких Абонент зареєстрований/здійснює свою господарську діяльність, так і країнами, міждержавними організаціями/об'єднаннями (інституціями) санкції яких мають

транснаціональний/транскордонний характер, наприклад, але не виключно, Сполученими Штатами Америки, Сполученим Королівством Великої Британії та Північної Ірландії, Європейським союзом, Світовим банком, Європейським банком реконструкції та розвитку тощо.

14.9.2. Окрім зазначеного вище, Абонент зобов'язується не співпрацювати з фізичними/юридичними особами, які включені в:

14.9.2.1. Рішення РНБО України «Про застосування, скасування та внесення змін до персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)» та стосуються фізичних/юридичних осіб.

14.9.2.2. Санкційні списки (Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List) Міністерства фінансів США (United States Department of the Treasury) та Санкційних списках (Specially Designated Nationals And Blocked Persons List (SDN) Управління контролю за іноземними активами США (The Office of Foreign Assets Control (OFAC), що входить до системи Міністерства фінансів США.

14.9.2.3. Санкційні списки Казначейства Її Величності Королеви Великої Британії та королівств Співдружності та його структурних підрозділів, Санкційні списки Європейського Союзу.

14.9.2.4. Санкційні списки Світового банку/Європейського банку реконструкції та розвитку.

14.9.3. Абонент у своїй діяльності дотримується та беззаперечно підтримує державну антикорупційну політику/стратегію/програму, діє виключно у повній відповідності до вимог Закону України «Про запобігання корупції» та керується положеннями Постанови Кабінету Міністрів України № 187 від 03.03.2022 р. «Про забезпечення захисту національних інтересів за майбутніми позовами держави Україна у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації» та повідомляє, що безпосередньо (прямо) або через третіх осіб не співпрацює і не буде співпрацювати, не має і не буде мати будь-яких адміністративно-правових, цивільно-правових або господарсько-правових відносин та не здійснює і не буде здійснювати будь-яких адміністративно-правових, цивільно-правових або господарсько-правових операцій із державою російська федерація, її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями, які є резидентами або пов'язані з резидентами держави російська федерація, а також безпосередньо (прямо) або через третіх осіб не фінансує і не буде фінансувати цих суб'єктів, та не фінансується і буде фінансуватися ними, не надає і не надаватиме цим суб'єктам та не отримує і не буде отримувати від цих суб'єктів будь-яких грошових коштів, товарів, робіт або послуг.

Абонент суб'єкт господарювання підтверджує, що не має серед свої акціонерів, засновників, учасників та бенефіціарних власників, у тому числі кінцевих бенефіціарних власників його засновника, фізичних та/або юридичних осіб які є резидентами/громадянами Російської федерації та Республіки Білорусь.

14.9.4. Абонент підтверджує, що не здійснює та зобов'язується в подальшому не здійснювати під час отримання послуги будь-яку взаємодію з субпідрядниками/агентами які є резидентами/громадянами Російської Федерації та Республіки Білорусь або які мають серед свої акціонерів, засновників, учасників та бенефіціарних власників, у тому числі кінцевих бенефіціарних власників його засновника фізичних та/або юридичних осіб які є резидентами/громадянами Російської федерації та Республіки Білорусь.

14.9.5. Провайдер має право розірвати з Абонентом договірні відносини в односторонньому порядку або припинити надання Послуг/и без попереднього повідомлення, у випадку порушення Абонентом зобов'язань вказаних в цьому розділі Правил.

14.9.6. Провайдер має право направити Абоненту запит для отримання інформації щодо з'ясування наявності у Абонента економічних зв'язків з російською федерацією її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями або іншими підприємствами, установами, організаціями, громадськими формуваннями, як урядовими так і міжурядовими чи неурядовими, або фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства (надалі – опитувальник).

14.9.7. Абонент зобов'язується протягом 7 (семи) робочих днів з дати направлення, повернути заповнений опитувальник до Провайдера.

14.9.8. У випадку ненадання Абонентом заповненого опитувальнику та/або надання неповної чи неточної інформації, у строки встановлені в п. 14.9.7. цих Умов та/або визначення (з'ясування) наявності у Абонента економічних зв'язків з російською федерацією її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями або іншими підприємствами, установами, організаціями, громадськими формуваннями, як урядовими так і міжурядовими чи неурядовими, або фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, Провайдер має

право в односторонньому порядку достроково, без укладення додаткової угоди, припинити дію Договору з Абонентом. В такому випадку Договір припиняється на 8 (восьмий) день з дати направлення опитувальника.

14.9.9. Провайдер та Абонент узгодили, що джерелом визначення (з'ясування) інформації щодо наявності у Абонента економічних зв'язків з російською федерацією її органами державної влади або місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадськими формуваннями або іншими підприємствами, установами, організаціями, громадськими формуваннями, як урядовими так і міжурядовими чи неурядовими, або фізичними чи юридичними особами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, є аналітична система "YouControl" та/або інші доступні для Провайдера системи моніторингу (перевірки) контрагентів.

14.9.10. Абонент зобов'язується повною мірою та без будь-яких застережень суворо дотримуватись усіх санкційних обмежень та санкційних режимів України та тих, які впроваджуються країнами, міждержавними організаціями/об'єднаннями (інституціями) санкції яких мають транснаціональний/трансграничний характер, наприклад, але не виключно, Сполученими Штатами Америки, Сполученим Королівством Великої Британії та Північної Ірландії, Європейським союзом, Світовим банком, Європейським банком реконструкції та розвитку тощо.

14.9.11. Окрім зазначеного вище, Абонент зобов'язується не співпрацювати з фізичними/юридичними особами, які включені в:

14.9.11.1. Рішення РНБО України «Про застосування, скасування та внесення змін до персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)» та стосуються фізичних/юридичних осіб.

14.9.11.2. Санкційні списки (Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List) Міністерства фінансів США (United States Department of the Treasury) та Санкційних списках (Specially Designated Nationals And Blocked Persons List (SDN) Управління контролю за іноземними активами США (The Office of Foreign Assets Control (OFAC)), що входить до системи Міністерства фінансів США.

14.9.11.3. Санкційні списки Казначейства Його Величності Короля Великої Британії та королівств Співдружності та його структурних підрозділів.

14.9.11.4. Санкційні списки Європейського Союзу.

14.9.11.5. Санкційні списки Світового банку/Європейського банку реконструкції та розвитку.

#### 14.10 Конфлікт інтересів:

14.10.1. Кожна Сторона підтверджує достовірність даних про її назву, реквізити, особу, уповноважену підписувати Протокол/Договір, систему оподаткування, на якій вона перебуває, та іншу інформацію, що має юридичне значення. У випадку виявлення недостовірності такої інформації, всі несприятливі наслідки, що виникнуть внаслідок подання Стороною такої недостовірної інформації, включаючи позови та претензії третіх осіб, санкції державних органів тощо, щодо добросовісної Сторони, несе Сторона, що подала про себе недостовірну інформацію.

14.10.2. Протягом дії цього Договору Сторони зобов'язуються не допускати конфлікту інтересів. Конфлікт інтересів – це суперечність між особистими інтересами «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», та іншим компаніям, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною) та Абонентом чи/або учасниками/членами, власниками, директорами, працівниками Абонента та їх посадовими повноваженнями, наявність якої може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень щодо укладення, виконання та/або розірвання Протоколу/Договору, а також на вчинення чи не вчинення дій під час виконання наданих їй посадових повноважень при укладенні, виконанні або розірванні Протоколу/Договору.

14.10.3. В контексті цього пункту під терміном «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», розуміється Провайдер, а також інші компанії, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), його дочірні Товариства та афілійовані особи, їх законні попередники, правонаступники, а також всі учасники/члени, власники, директори, працівники Товариства та кожної такої юридичної особи. Кожна така юридична особа, що входить до складу «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» є окремою та незалежною юридичною особою, при цьому всі послуги/роботи за Протоколом/Договором, надаються Товариству, що входить до складу «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», а не безпосередньо Провайдером.

14.10.4. Абонент підтверджує, що не має у своєму штаті працівників «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» чи пов'язаних з ними осіб, не має працівників «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» чи пов'язаних з ними осіб в складі власників/засновників, учасників/ членів, директорів

Абонента, а також не має ніяких взаємовідносин, що можуть свідчити про конфлікт інтересів з власниками/засновниками, працівниками, учасниками/членами, директорами «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД».

14.10.5. У разі виявлення протягом дії договірних відносин фактів конфлікту інтересів між Абонентом і «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» Абонент зобов'язаний письмово повідомити про це Провайдера протягом 5 календарних днів з моменту виявлення факту конфлікту інтересів.

14.10.6. Абонент зобов'язується надати Провайдеру інформацію про його учасників (засновників), членів виконавчого органу, керівників, та (або) посадових осіб, а також зобов'язується письмово повідомляти Провайдера про зміну складу учасників (засновників), членів виконавчого органу, керівників та (або) посадових осіб Абонента протягом 5 календарних днів з дати такої зміни.

14.10.7. У разі порушення Абонентом умов викладених у цьому розділі Правил, Провайдер має право в односторонньому порядку розірвати договір з Абонентом, з попереднім повідомленням Абонента про таке розірвання за 5 (п'ять) календарних днів до бажаної дати розірвання.

### «ТЕХНІЧНІ ПОЛОЖЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ»

#### 1. Порядок та строки усунення Аварійної недоступності Послуг (АНП)

1.1. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг, Абонент зобов'язується негайно повідомляти про це представників технічної підтримки Провайдера за номером телефону або за електронною адресою, що зазначені у п. 1.5. цього Додатку.

1.2. Початком періоду АНП вважається отримання Провайдером від Абонента повідомлення за телефоном або на електронну адресу представників технічної підтримки Провайдера за фактом Недоступності Послуг. Повідомлення приймаються цілодобово (24 години) сім днів на тиждень.

1.3. Повідомлення має містити відомості, визначені в п. 1.7. цього Додатку. Провайдер має право не приймати до виконання повідомлення Абонента про Аварійну недоступність Послуг, яке не включає всі відомості, наведені в п. 1.7. Додатку.

1.4. Абонент попереджений про те, що звернення за телефоном в Службу технічної підтримки може бути записано за допомогою технічних засобів з метою уникнення непорозумінь, записи можуть бути використані як докази під час будь-якого розгляду справ за участі або без участі Сторін.

1.5. Строки усунення АНП:

№ з/п	Вид пошкодження	Строки усунення АНП
1.5.1	Строк усунення АНП, що не пов'язана з фізичним пошкодженням абонентської лінії	Не більше 48 годин з моменту отримання представниками технічної підтримки Провайдера повідомлення від Абонента у порядку передбаченого п. 1.2. Додатку.
1.5.2.	Строк усунення АНП, що викликана фізичним пошкодженням абонентської лінії	Не більше 5 діб з моменту отримання представниками технічної підтримки Провайдера повідомлення від Абонента у порядку передбаченому п. 1.2. Додатку.

1.6. Контактні дані представників технічної підтримки Провайдера

Номер телефону:	<b>0 (800) 210-000</b> (Дзвінки зі стаціонарних телефонів у межах України безкоштовні, дзвінки з мобільних телефонів оплачуються абонентами відповідно до тарифів оператора мобільного зв'язку)
Електронна адреса (E-mail):	<b>support-team@datagroup.ua</b>

1.7. Звернення (повідомлення) Абонента повинно обов'язково включати: Ім'я, прізвище, контактний телефон Абонента, вид Послуг, адресу Приміщення Абонента, у разі необхідності тип та вид Абонентського обладнання, причину звернення.

1.8. Провайдер відповідальний за належне надання Послуг та зобов'язаний усувати АНП до Точки демаркації.

#### 2. Порядок та строки проведення Планових робіт

2.1. Провайдер має право проводити Планові роботи.

2.2. Проведення Провайдером Планових робіт призводить до Запланованої недоступності Послуг (ЗНП) на час проведення Планових робіт, та не призводить до Аварійної недоступності Послуг.

2.3. Загальна тривалість ЗНП не перевищує 72 години на рік.



**«ІНФОРМАЦІЙНА СТОРІНКА ДЛЯ АБОНЕНТА»**

Найменування Провайдера аудіовізуальних сервісів:  
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДАТАГРУП МЕДІА»  
Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ – 36980328  
Місцезнаходження: м. Київ, Київська обл., вул. Сім'ї Бродських, 31-33  
Директор Некраха Ганна Едуардівна

1. Представництво в м. Дніпро:  
Дніпропетровський регіональний підрозділ ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА»  
Адреса: м. Дніпро, Дніпропетровська обл., вул. Будівельників, 23  
Відділ продаж 0 (56) 7878-000  
Підтримка користувачів 0 (800) 21-00-00

2. Представництво в м. Луцьк:  
Луцьке регіональне представництво ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА»  
Адреса: м. Луцьк, Волинська обл., вул. Карбишева, 2А  
Відділ продаж 0 (332) 78-00-11  
Підтримка користувачів 0 (800) 21-00-00

3. Представництво в м. Гадяч:  
Гадячське регіональне представництво ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА»  
Адреса: м. Гадяч, Полтавська обл., вул. Полтавська, 41  
Відділ продаж: 0 (5354) 3-12-87  
Підтримка користувачів: 0 (800) 21-00-00

4. Представництво в м. Жмеринка:  
Жмеринське регіональне представництво ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА»  
Адреса: м. Жмеринка, Вінницька обл., вул. Павлова Академіка, 12  
Відділ продаж: 0 (4332) 2-01-27  
Підтримка користувачів: 0 (800) 21-00-00

5. Представництво в м. Бар:  
Регіональне представництво ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА» в м. Бар  
Адреса: м. Бар, Вінницька обл., вул. Максима Залізняка, 3  
Відділ продажу: 0 (512) 76-81-81  
Абонентський відділ: 0 (512) 76-73-33  
Підтримка користувачів: 0 (800) 21-00-00

6. Представництво в м. Миколаїв:  
Миколаївське регіональне представництво ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА»  
Адреса: м. Миколаїв, Миколаївської обл., вул. Пушкінська, 31А  
Відділ продаж: (0512) 76-81-81  
Підтримка користувачів: 0 (800) 21-00-00

7. Представництво в м. Очаків:  
Миколаївське регіональне представництво ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА» в м. Очаків  
Адреса: м. Очаків, Миколаївської обл., вул. Першотравнева, 11  
Відділ продажу: 0 (5154) 3-71-77  
Абонентський відділ: 0 (512) 48-90-15

Підтримка користувачів: 0 (800) 21-00-00

Банківські реквізити для оплати Послуг:

п/р № 26001234447001 в АТ "ТАСКОМБАНК", МФО 339500

Абонент в найменуванні платежу вказує номер особового рахунку, який зазначено в Акті про підключення до послуг.

Інші реквізити:

Свідоцтво платника ПДВ № 100274475

ПІН 369803226582

Платник податку на прибуток на загальних умовах згідно пункту 151.1 статті 151 Податкового кодексу України.

Послуги надаються на підставі реєстрації провайдера аудіовізуальних сервісів у Реєстрі суб'єктів у сфері медіа за ідентифікатором медіа – R50-01677.

**АБОНЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № \_\_\_\_\_**  
**про надання послуг кабельного телебачення**

м. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р

Приватне акціонерне товариство "ДАТАГРУП", далі Агент, що діє на підставі Агентського договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р, від імені та за дорученням Провайдера аудіовізуальних сервісів - Товариства з обмеженою відповідальністю "ДАТАГРУП МЕДІА" (далі – Провайдер), діючого на підставі ліцензії провайдера аудіовізуальних сервісів, виданої Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення, повний перелік яких наведено у Додатку 2 Правил надання та отримання послуг кабельного телебачення, керуючись Законом України "Про медіа" та Законом України "Про електронні комунікації", в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі довіреності № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_, з одного боку, та \_\_\_\_\_ паспорт серія, номер / номер ID картки \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ (надалі – "Абонент"), з другого боку, разом надалі іменуються "Сторони", а кожна окремо – "Сторона", уклали цей Абонентський договір (надалі – "Абонентський договір" або "Договір") про наступне:

**ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1. Відповідно до умов цього Договору Провайдер на платній основі надає Абоненту Послуги кабельного телебачення (доступ до перегляду пакетів програм) та Додаткові послуги, що замовлені Абонентом, а Абонент своєчасно та у повному обсязі зобов'язується оплачувати надані йому Послуги відповідно до даного Договору на умовах і в порядку передбаченому Правилами надання та отримання послуг кабельного телебачення (надалі - Правила), Додатками до них та Тарифами.
2. Загальні положення замовлення та отримання Абонентом Послуг, надання їх Провайдером, порядок та строки оплати Абонентом замовлених Послуг, вартість, ціни та тарифи, таких Послуг тощо, встановлені в Правилах, Додатках до них та Тарифах.
3. Укладаючи Абонентський договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Абонентського договору, Правил, Додатків до них та Тарифів, затверджених Оператором та оприлюднених на сайті в мережі Інтернет за адресою: **www.datagroup.ua**
4. Сторони визнають, що з моменту укладення Сторонами Абонентського договору, Правила із всіма Додатками до них та Тарифи стають невід'ємною складовою частиною такого Абонентського договору, а їх положення є обов'язковими для Провайдера та Абонента.
5. Цей Договір вважається укладеним з моменту підписання Сторонами та діє до моменту його припинення в порядку, передбаченому Правилами.
6. Цей Договір являє собою повну угоду між Сторонами щодо предмету Договору і заміняє будь-які попередні Договори, письмові й усні домовленості, що відносяться до предмету Договору.
7. Цей Абонентський договір укладений українською мовою у двох примірниках, що мають рівну юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.
8. Провайдер має статус платника податку на прибуток на загальних умовах, передбачених законодавством України.
9. Абонент добровільно надає свою згоду на обробку Провайдером та Агентом будь-яких його персональних даних, які стали відомими Провайдеру та Агенту в результаті укладення цього Договору, з ним. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються Провайдером та Агентом, будь-якою особою, пов'язаною з Провайдером та Агентом відносинами контролю, з метою ведення бази персональних даних Абонентів (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з Провайдером та Агентом відносинами контролю). Абонент погоджується, що Провайдер та Агент не мають отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з Провайдером та Агентом відносинами контролю або у рамках договірних відносин пов'язаних з врегулюванням заборгованості. Абонент засвідчує свою згоду та надає Провайдеру та Агенту право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Провайдером та Агентом третім особам для: Ведення обліку Абонентів, послуг, додаткових послуг

наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом; Здійснення розсилання Абонентам рахунків (квитанцій), повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені Провайдером та/або Агента; Телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їх думки щодо якості надання послуг, додаткових послуг Провайдера; Проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які проведені Провайдером та/або Агентом; Ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами. Абонент ознайомлений з правами передбаченими ст. 8 Закону України "Про захист персональних даних".

10. Абонент підтверджує, що на момент підписання цього Договору він ознайомлений з положеннями Закону України "Про медіа", Закону України "Про електронні комунікації", інших нормативно правових актів, що регулюють діяльність у сфері телебачення та радіомовлення та Правил надання та отримання послуг кабельного телебачення, та їх Додатків, Тарифів, які розміщені за адресою в мережі Інтернет [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua) та надає однозначну згоду на отримання послуг від Провайдера.

**РЕКВИЗИТИ ТА КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ СТОРІН**

ПРОВАЙДЕР	
Адреса	
Поштова адреса	
IBAN / рахунок	
Банк	
МФО	
Код згідно з ЄДРПОУ	
Свідоцтво платника ПДВ	
Платник податку на прибуток на загальних умовах	
ІПН	
Контактний телефон:	
Електронна адреса	

АБОНЕНТ	
Адреса реєстрації	
Адреса надання послуг	
Ідентифікаційний номер	
Паспорт (серія, номер / номер ID картки)	
Виданий	
Дата народження	
Резидент / нерезидент	
Країна резидентства	
Мобільний телефон	
Домашній телефон	
Електронна адреса	

Представник ТОВ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 «ДАТАГРУП МЕДІА»: (підпис) (ПІБ) м.п.

Абонент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 (підпис) (ПІБ)

# АКТ ПРО ПІДКЛЮЧЕННЯ АБОНЕНТА

за Абонентським договором № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

м. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА» (надалі – «Провайдер»), в особі представника \_\_\_\_\_, довіреності № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_, з одного боку, та \_\_\_\_\_, паспорт серія, номер / номер ID картки \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ (надалі – «Абонент»), з другого боку, склали цей Акт підключення Абонента (надалі – «Акт») згідно наряду \_\_\_\_\_ про наступне:

## ЗАМОВЛЕНІ ПОСЛУГИ

Послуга кабельного телебачення Тарифний план \_\_\_\_\_

- Для надання замовлених Абонентом Послуг (послуг кабельного телебачення) за Абонентським договором № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року (надалі – «Абонентський договір»), представник Провайдера виконав підключення Абонента до Багатоканальної електронної комунікаційної мережі.
- Датою Активзації (початку надання) первинно замовлених Абонентом Послуг, є дата підписання Абонентом та Провайдером цього Акту.
- Адреса Приміщення Абонента (Місце надання Послуг), у якому первинно замовлені Абонентом Послуги були активовані: \_\_\_\_\_
- Вартість Активзації Послуг (розмір Абонентної плати, Разового фіксованого платежу та Додаткових послуг, за обраним Абонентом Тарифним планом) становить:

Сервісні послуги (код)	Назва	Кількість	Вартість, грн з ПДВ
Всього:			

- Платежі за Договором здійснюються на поточний рахунок провайдера з зазначенням в призначенні платежу номер Особового рахунку Абонента або за допомогою терміналів поповнення:
- При оплаті Послуг Провайдера посилання на Особовий рахунок Абонента є обов'язковим.
- Підписуючи цей Акт Абонент підтверджує, що замовлені ним Послуги були належним чином активовані представником Провайдера у Приміщенні Абонента.
- Первинно замовлені Абонентом та активовані Послуги мають бути оплачені в порядку та строки, встановлені Правилами надання Послуг та Тарифами, що розміщені в мережі Інтернет на Сайті Провайдера за адресою: <http://www.datagroup.ua>.
- Аутентифікаційні дані Абонента для доступу до Особистого кабінету Абонента, розміщеного в мережі Інтернет <http://www.my.datagroup.ua> унікальні:  
Логін (login): \_\_\_\_\_. Тимчасовий пароль (password): \_\_\_\_\_. Абонент зобов'язаний змінити свій первинно наданий пароль (password) відповідно до вказівок Оператора, розміщених на сайті Оператора та/або у Особистому кабінеті Абонента.
- Абонент не має претензій до представника Провайдера щодо якості та строку Активзації первинно замовлених Послуг.
- Цей Акт є невід'ємною частиною Абонентського договору, укладеного Абонентом та представником Провайдера.

## РЕКВІЗИТИ ТА КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ СТОРІН

ПРОВАЙДЕР	
Адреса	
Поштова адреса	
ІВАН / рахунок	
Банк	
МФО	
Код згідно з ЄДРПОУ	
Свідоцтво платника ПДВ	
Платник податку на прибуток на загальних умовах	
ІПН	
Контактний телефон:	
Електронна адреса	

АБОНЕНТ	
Адреса реєстрації	
Адреса надання послуг	
Ідентифікаційний номер	
Паспорт (серія, номер / номер ID картки)	
Виданий	
Дата народження	
Резидент / нерезидент	
Країна резидентства	
Мобільний телефон	
Домашній телефон	
Електронна адреса	

Представник ТОВ «ДАТАГРУП МЕДІА»: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІБ) м.п.

Абонент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІБ)