

ЗАТВЕРДЖЕНО
Директор ДП «Телегруп-Україна»
«18» березня 2015 року
Роман Варламов

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР № 1-03/2015 **про надання телекомунікаційних послуг**

Цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг регламентує порядок надання телекомунікаційних послуг Дочірнє Підприємство «Телегруп-Україна». Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Терміни, що використовуються в цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, мають значення, наведені нижче. Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

У цьому Публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг терміни вживаються у такому значенні:

- **Публічний договір** - правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Оператором і Абонентом на умовах публічної оферти в момент акцепту Абонентом її умов (далі по тексту - Договір).
- **Оператор** — Дочірнє підприємство «Телегруп - Україна», яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі Рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 384 від 28.09.2006 р., діє на підставі відповідних Ліцензій НКРЗІ та Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення, і є платником податку на прибуток на загальних підставах згідно законодавству України.
- **Абонент** — фізична особа, що підписала заявку про укладання з Оператором Договору.
- **Договір** — цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом прийняття Абонентом пропозиції Оператора укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.
- **Послуга** — телекомунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет та/або послуга кабельного телебачення, які надаються Оператором Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.
- **Додаткові послуги** — послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.
- **Сайт Оператора (Сайт)** – сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://www.telegroup.ua/>
- **Мережа Оператора** — сукупність майна і споруд зв'язку Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.
- **Первинний платіж** — платіж за організацію підключення до мережі Оператора для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору телекомунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Оператора.
- **Особистий кабінет** – веб-сторінка на Сайті Оператора що розміщена за адресою: <http://www.my.telegroup.ua> та містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці розміщуються спеціальні повідомлення Оператора для Абонента. Логін та пароль Абонента вказується у наданій Абоненту при підключенні заяві на підключення.
- **Тарифний план** – сукупність цінкових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, які затверджуються Оператором самостійно, та оприлюднюються на Сайті Оператора.
- **Сторона** – Оператор або Абонент в залежності від контексту.
- **Сторони** – Оператор та Абонент.
- **Приміщення Абонента** – приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.
- **Активация Послуг** – виконання Оператором дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.
- **Особовий рахунок** – рахунок в автоматизованій системі розрахунків Оператора, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.
- **Баланс особового рахунку** – різниця між двома сумами грошових коштів в певний момент 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.
- **Щомісячний платіж** – передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Оператором протягом розрахункового періоду.
- **Білінгова система** – апаратно програмний комплекс Оператора, що в автоматичному режимі здійснює облік наданих послуг, їх тарифікацію і виставлення рахунків для оплати, контролює грошові надходження і списання коштів з особових рахунків, призупиняє надання послуг у випадку виникнення заборгованості з їх оплати.

- **Точка демаркації** – точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на телекомунікаційному обладнанні Оператора.
- **Розрахунковий період** – період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, на початку якого здійснюється списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента в розмірі всіх Щомісячних платежів, передбачених обраним(и) Абонентом Тарифним(и) планом(нами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватись протягом такого календарного місяця. Розрахунковий період починається з першого календарного дня місяця та закінчується останнім календарним днем такого місяця. Якщо перший/останній Розрахунковий період надання замовлених Абонентом та активованих Послуг не збігається з повним календарним місяцем, його тривалість визначається за правилами, встановленими цим Договором, умовами Тарифних планів або діючими акційними умовами.
- **Центр обслуговування абонентів** – офіс Оператора, розташований в м. Києві за адресою: 01042, вул. Івана Кудрі, 5, 1-й поверх, офіс 107; тел.: (044) 303-91-00, факс: (044) 303-94-50, E-mail: service@telegroup.ua Працює в робочі дні з 9:30 до 18:00.
- **Законодавство** - Закон України «Про телекомунікації», Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (надалі - Правила), Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджені рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 р. № 624 і зареєстровані в Міністерстві юстиції 24 грудня 2012 р. № 2150/22462, Цивільний кодекс України (зокрема ст.ст. 633, 641) та інші нормативно-правові акти в сфері телекомунікації.

1. Загальні положення

- 1.1. Оператор надає Абонентові послуги, а Абонент ці послуги приймає та своєчасно оплачує згідно умов Договору та вимог чинного законодавства України.
- 1.2. Цей Договір регулює відносини з приводу надання Оператором Абонентам Послуг та Додаткових послуг.
- 1.3. Договір вважається погодженим та укладеним (акцептованим) Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом письмовою заявою, та/або відповідні дії в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.
- 1.4. Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків та регламенту, що є невід'ємною складовою частиною Договору.
- 1.5. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором.
- 1.6. Умови Договору визначаються Оператором самостійно у відповідності та на виконання вимог чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Оператором. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.
- 1.6.1. При внесенні змін до цього Договору, Оператор розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Оператор не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.
- 1.7. У разі, якщо чинним законодавством України встановлено норми, які суперечать умовам цього Договору, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення чи норми чинного законодавства України.
- 1.8. Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.
- 1.9. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

2. Права та обов'язки Сторін

- **2.1. Абонент зобов'язаний:**
 - 2.1.1. При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.
 - 2.1.2. Забезпечувати доступ персоналу Оператора та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Оператором Активації Послуг, інших своїх обов'язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Договором.
 - 2.1.3. Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особистого кабінету Абонента.
 - 2.1.4. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконано підключення до Послуг.
 - 2.1.5. Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання.

- 2.1.6. Приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого програмного забезпечення, перешкоджати розповсюдженню спама та шкідливого програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.
- 2.1.7. Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.
- 2.1.7.1. Для того щоб сплачені кошти гарантовано були зараховані на особовий рахунок Абонента до початку нового розрахункового періоду, Абонент має здійснити передплату послуг до 20-го числа поточного місяця авансом на наступний.
- 2.1.8. Повідомляти Оператора про відсутність Послуг, в тому числі внаслідок пошкодження Мережі Оператора або збою обладнання Оператора.
- 2.1.9. У разі, якщо технологія доступу до мережі Інтернет передбачає встановлення на території Абонента додаткового телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Абонент зобов'язується повернути Оператору отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.
- 2.1.10. Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором.
- 2.1.11. Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність.
- 2.1.12. Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання 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 Оператора іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Оператора чи нормальне функціонування мережевого устаткування Оператора, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам телекомунікаційних послуг.
- 2.1.13. Забезпечувати належну конфіденційність, зберігання інформації з обмеженим доступом, зокрема, аутентифікаційних даних, а також захист такої інформації від третіх осіб, зокрема, від зловмисників, хакерів тощо. До такої інформації, належать, зокрема, унікальні логін (login) та пароль (password) Абонента, що використовуються Абонентом для доступу до сторінки Особистого кабінету та до Послуг, номер Особового рахунку Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Оператору, іншим особам.
- **2.2. Абонент має право:**
 - 2.2.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Оператором у відповідності до умов Договору.
 - 2.2.2. Замовляти у Оператора будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.
 - 2.2.3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором, відповідно до умов Тарифних планів.
 - 2.2.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.
 - 2.2.5. Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.
 - 2.2.6. Відмовитися від подальшого користування Послугами Оператора та розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.
 - 2.2.7. Абонент має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.
- **2.3. Абоненту забороняється:**
 - 2.3.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.
 - 2.3.2. Замовляти та пропонувати розсилання спама, розсилати спам.
 - 2.3.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.
 - 2.3.4. Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.
 - 2.3.5. Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.
 - 2.3.6. Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.
 - 2.3.7. Здійснювати несанкціонований доступ до Послуг.
 - 2.3.8. Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства.
 - 2.3.9. Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.
 - 2.3.10. Пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.
 - 2.3.11. Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

- 2.3.12. Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, спама. Зокрема, неприпустимими є наступні дії:
 - 2.3.12.1. масова розсилка попередньо неузгоджених електронних листів (mass mailing); під масовою розсилкою розуміється як надіслання багатьом одержувачам, так і багато чисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;
 - 2.3.12.2. неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.
 - 2.3.13. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.
 - 2.3.14. Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.
 - 2.3.15. Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.
 - 2.3.16. Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу.
 - 2.3.17. Абонент є кінцевим споживачем послуг, заборонено надавати послуги іншим фізичним або юридичним особам, або організувати точки безкоштовної роздачі Інтернет третім особам у тому числі Wi-Fi точки доступу, у разі виявлення подібних фактів такий абонент відключається і жодні компенсації оператором не виплачуються.
 - 2.3.18. Хамити іншим учасникам мережі або персоналу Оператора, вживати незезурні висловлювання, у разі надходження обуртованих скарг, обслуговування такого абонента припиняється.
- **2.4. Оператор зобов'язаний:**
 - 2.4.1. Надавати Абоненту Послуги цілодобово згідно з затвердженими НКРЗІ граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.
 - 2.4.2. Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Оператора або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за сім календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.
 - 2.4.3. На вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.
 - 2.4.4. Відновити надання Послуг у разі збою у роботі обладнання Оператора та/або пошкодження Мережі Оператора протягом 5 робочих днів з моменту отримання повідомлення від Абонента про відсутність Послуг, або повідомити Абонента про інший строк у разі, якщо відновлювальні роботи неможливо провести протягом 5 робочих днів.
 - 2.4.5. Замінити Абоненту телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Оператор повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.
 - 2.4.6. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.
 - 2.4.7. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.
 - **2.5. Оператор має право:**
 - 2.5.1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.
 - 2.5.2. Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги, надавати послуги у кредит або відмовляти Абонентів в кредитуванні без пояснення підстав відмови.
 - 2.5.3. Тимчасово повністю або частково припинити або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Оператор не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Оператором без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.
 - 2.5.4. Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування телекомунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.
 - 2.5.5. Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Оператора з Абонентом.
 - 2.5.6. У безспірному (безакцептному) порядку списувати та переміщати помилково зараховані на Особовий рахунок Абонента грошові кошти.
 - 2.5.7. Здійснювати запис телефонних розмов між Оператором та Абонентом при зверненнях Абонента до Оператора з метою виконання Договору, пред'явлення претензій, а також отримання довідкової інформації про Послуги, та на власний розсуд використовувати такі записи.
 - 2.5.8. Змінювати мережеві ідентифікатори та ідентифікатори доступу Абонента (логін) з технічних причин та з причин підвищення рівня безпеки, повідомивши про це Абонента на Сайті Оператора та у Особовому кабінеті Абонента.
 - 2.5.9. Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.
 - 2.5.10. Без згоди Абонента переуступати право вимоги грошових зобов'язань третім особам, у тому числі колекторським компаніям.

- 2.5.11. Встановлювати умовами Тарифних планів та/або акцій, що проводитимуться Оператором, обмеження по кількості підключень Послуг за однією адресою, додаткові умови підключення та користування Послугами тощо.
- 2.5.12. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку спожитих послуг (білінгом). Абонент погоджується, що до такої автоматизованої системи обліку спожитих послуг буде включено відомості про Абонента, які буде надано ним Оператору при укладенні та виконанні Договору.
- 2.5.13. Оператор має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.
- 2.5.14. Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії

3. Тарифні плани та порядок розрахунків

- 3.1. Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Оператором, встановлюються Оператором самостійно. Оплата за послуги здійснюється у формі передплати, до початку розрахункового періоду на особовому рахунку Абонента має бути сума не менше вартості усього обсягу послуг, замовлених Абонентом.
- 3.2. Оператор має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.
- 3.3. Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Оператором за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Оператора не менше ніж за сім календарних днів до дати такої зміни або скасування.
- 3.4. Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою кас, відділень банків, платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами. Абонент самостійно оплачує витрати пов'язані із розрахунково-касовим обслуговуванням цих платежів і повинен збільшувати суму своїх платежів на суму банківської комісії або іншого платежу, що залишає собі та платіжна установа, через яку Абонент здійснює оплату послуг.
- 3.5. Оператор має право встановлювати розмір одиниці тарифікації Послуг і порядок розрахунку неповної одиниці тарифікації. Одиниця тарифікації може вказуватися у конкретному Тарифному плані.
- 3.6. Тарифні плани можуть передбачати можливість платної або безоплатної зміни одного Тарифного плану на інший, про що вказується в умовах Тарифних планів.
- 3.7. Оператор на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Оператора, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 2.4.4 цього Договору.
- 3.8. Стягнення Оператором з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента. Білінгова система Оператора в автоматичному режимі здійснює списання коштів 1-го числа кожного місяця в 04:00 за Київським часом у повному обсязі замовлених у цьому місяці послуг. Якщо у цей момент коштів Абонента на особовому рахунку буде недостатньо для повної оплати усіх замовлених послуг, то Білінгова система автоматично припиняє надання послуг Абоненту до моменту поповнення особового рахунку потрібною сумою грошових коштів.
- 3.9. Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій Особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені умовами Тарифних планів.
- 3.10. Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Оператором платежів Абонента на його Особовому рахунку.
- 3.11. Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Оператора.
- 3.12. Всі платежі за Договором здійснюються Абонентом в національній валюті України.
- 3.13. 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, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Оператору не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Оператора (адреси наведені на Сайті Оператора) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорту, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів. Грошові кошти «Бонуси» нараховані Абоненту за участь у акціях не підлягають поверненню у вигляді грошових коштів не залежно від того у якому періоді такі кошти (Бонуси) були нараховані. При припиненні договору такі кошти списуються у безумовному порядку, після чого фіксується остаточний залишок на рахунку.
- 3.14. 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, Оператор має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.
- 3.15. Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачений Тарифним планом.
- 3.16. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Оператором та обраних Абонентом Тарифних планів, Оператор не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора та у Особистому кабінеті Абонента, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або

шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був/були збільшений(ні), або не змінив Тарифний план, із збільшенням якого він не згодний, на інший Тарифний план, то вважається, що Абонент згодний із такими змінами та після вступу змін в силу надання Абоненту таких Послуг продовжується та нарахування Щомісячних платежів за них здійснюється на змінених умовах.

4. Припинення/призупинення надання Послуг Оператором

- 4.1. Оператор має право припинити/призупинити надання Абоненту Послуги на умовах та в порядку, що передбачені цим Договором.
- 4.2. Оператор має право призупинити надання Абоненту Послуг у наступних випадках:
 - 4.2.1. при повному вичерпанні коштів на Особовому рахунку Абонента;
 - 4.2.2. при не поповненні Абонентом свого Особового рахунку на суму та у строки, що вказані у Тарифних планах;
 - 4.2.3. у випадку недостатності на Особовому рахунку Абонента коштів, необхідних для повної оплати послуг у новому розрахунковому періоді згідно з обраним Тарифним планом;
 - 4.2.4. у випадку проведення Оператором Планових технічних робіт;
 - 4.2.5. у випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Оператора;
 - 4.2.6. 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 телекомунікації, якщо після направлення Оператором відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв;
 - 4.2.7. у випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань за п. 2.1. цього Договору;
 - 4.2.8. в інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.
- 4.3. Призупинення Оператором надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.2. цього Договору, 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 заборгованість за Договором (за її наявності).
- 4.4. Оператор також має право призупинити надання Абоненту Послуг на строк не більше 3 місяців протягом одного календарного року надання Послуг у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг. Письмове повідомлення про таке тимчасове призупинення надання Послуг має бути направлено Абонентом Оператору не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати призупинення надання Послуг.
- 4.5. Оператор припиняє надання Абоненту Послуг:
 - 4.5.1. у випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі;
 - 4.5.2. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.
- 4.6. Припинення Оператором надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.5 цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).
- 4.7. Повторне підключення Абонента до Послуг, надання яких було призупинено/припинено, здійснюється у відповідності до умов Тарифних планів.
- 4.8. У випадку, якщо надання Послуг було призупинено з підстав, вказаних у п.4.2.1 – 4.2.3 цього Договору, відновлення надання Послуг відбувається Оператором після відповідного поповнення Абонентом свого Особового рахунку.

5. Відповідальність Оператора

- 5.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Оператор несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України.
- 5.2. З урахуванням інших положень Договору, Оператор відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Оператора та Абонента).
- 5.3. Оператор не несе відповідальності:
 - 5.3.1. за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;
 - 5.3.2. за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Оператору, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Договором, відсутності електроживлення у будинку Абоненту, або у місцях встановлення магістральних або розподільчих вузлів Оператора;
 - 5.3.3. за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;
 - 5.3.4. за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Оператора;
 - 5.3.5. за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;
 - 5.3.6. за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора;

- 5.3.7. за зміст інформації, що передається його телекомунікаційними мережами;
- 5.3.8. за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.
- 5.4. Відсутність у Оператора технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору будь-яких претензій та позовів.

6. Відповідальність Абонента

- 6.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України.
- 6.2. За час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, Щомісячні платежі за такі Послуги, нараховуються та стягуються Оператором з Абонента в повному розмірі.
- 6.3. За порушення зобов'язань по сплаті
- 6.4. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.
- 6.5. Абонент відповідає за технічний стан, працездатність і налаштування обладнання і програмного забезпечення, що використовується Абонентом при отриманні послуг за Договором. Межа відповідальності Абонента визначається Точкою демаркації.
- 6.6. Абонент відповідає за збереження і захист від потрапляння до третіх осіб конфіденційних даних, паролів доступу та інших персональних налаштувань отриманих від Оператора, які ідентифікують Абонента в Мережі Оператора. Та несе відповідальність за усі негативні наслідки пов'язані із потраплянням цих даних до третіх осіб. Абонент зобов'язаний негайно повідомити Оператору про втрату або підозри щодо можливості потрапляння до третіх осіб цих даних для їх негайної заміни.

7. Порядок припинення дії Договору

- 7.1. Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та/або чинним законодавством України.
- 7.2. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:
 - 7.2.1. Незгоди зі зміною Оператором Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;
 - 7.2.2. Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.
 - 7.2.3. Якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому надав Оператору письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.
- 7.3. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:
 - 7.3.1. У разі якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів.
 - 7.3.2. У разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.
 - 7.3.3. У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Оператор може зазначити у попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.
 - 7.3.4. При припиненні діяльності Оператора з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Оператор попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 місяці до дати припинення.
 - 7.3.5. З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.
- 7.4. Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.3 цього Договору, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Оператора, у Особистому кабінеті Абонента тощо.
- 7.5. Договір може бути розірваний за взаємною згодою сторін із укладанням відповідної письмової угоди.

8. Інші умови

- 8.1. У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора за телефоном (044) 303-91-00 або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.
- 8.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 8.3. Абонент гарантує Оператору, що він на законних підставах володіє або користується Приміщенням Абонента, де здійснюється підключення Послуг.
- 8.4. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Оператор не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.
- 8.5. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень): 01042, м. Київ, вул. Івана Кудрі, 5, оф. 107.
- 8.6. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Оператора, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Оператора не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.
- 8.7. У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Оператора протягом 20 календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Оператора та/або за телефоном Контакт-центру Оператора, що вказані на Сайті Оператора.
- 8.8. Рекомендовані поштові повідомлення надіслані Оператором вважаються отриманими Абонентом на 10 день після відправлення. За відсутності підтвердження факсоване повідомлення вважається отриманим на третій день після його відправлення. Відправлення електронною поштою вважається отриманим за наявності відповідного підтвердження.
- 8.9. Центр обслуговування абонентів працює в робочі дні з 9:30 до 18:00 за київським часом. Телефон технічної підтримки абонентів: (044) 303-91-00 працює в робочі дні з 9:30 до 21:00 за київським часом.

9. Реквізити оператора

- 9.1. Офіційні реквізити ДП «Телегруп – Україна»
 - Повна назва: Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»
 - Юр.адреса: 01133, м. Київ, вул. Щорса, 29
 - Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Івана Кудрі, 5, оф. 107
 - Тел: (044) 303-91-00; Факс: (044) 303-94-50
 - Банківський рахунок : п/р 26008483832 в АТ «Райффайзен Банк «Аваль» МФО 380805
 - Код ЄДРПОУ 31242602;
 - ІПН 312426026552;
 - Свідоцтво про реєстрацію платника ПДВ №37690722
- 9.2. Повідомлення Оператора про зміну офіційних реквізитів відбувається шляхом розміщення відповідної інформації на сайті www.telegroup.ua