



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ДП «ТЕЛЕГРУП-УКРАЇНА»
03.03.2023 р. №03

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання електронних комунікаційних послуг
(ПІБЛІЧНА ОФЕРТА)**

ДОЧІРНЄ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕЛЕГРУП - УКРАЇНА», включене до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за №2300, в подальшому «Оператор», керуючись Законом України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України №295 від 11.04.2012 р., Законом України «Про телебаченні і радіомовлення», Законом України «Про захист прав споживачів» та ст. 633 Цивільного кодексу України пропонує необмеженому колу осіб (Абонентів) приєднатись до цього Публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг (далі – «Договір»)

У цьому Договорі терміни вживаються у такому значенні:

Абонент — фізична особа, що підписала заявку про приєднання до цього Договору.

Абонентська лінія – частина електронної комунікаційної мережі від приміщення Абонента до розподільювача мережі Оператора.

Активация Послуг – виконання Оператором дій, що надають Абоненту доступ до належним чином замовлених ним Послуг.

Акцепт – повна й безумовна згода Абонента з умовами Публічного договору та приєднання до нього, шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору. Діями, що свідчать про згоду з умовами Договору, згоду дотримуватися умов Договору та свідчать про згоду отримувати Послуги на встановлених Оператором умовах можуть бути, підписання Абонентом Заяви про приєднання до Публічного договору, та/або без підписання письмового примірника Сторонами - вчинення Абонентом дій, що виявляють його волю встановити правовідношення, але не у формі усного чи письмового волевиявлення, а своєю поведінкою, щодо якої можна зробити певний висновок про конкретний намір (конклюдентні дії), в тому числі, але не виключно здійснення оплати Абонентом Послуг Оператора, користування Абонентом Послугами Оператора,

Акційна пропозиція – обмежена в часі або кількості пропозиція укласти на певний строк договір на запропонованих Оператором умовах.

Акційне підключення – організація підключення до мережі Оператора на акційних умовах, що діють у Оператора.

Баланс особового рахунку – різниця між двома сумами грошових коштів в конкретний 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.

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.

Договір — цей публічний договір про надання електронних комунікаційних послуг.

Додаткові послуги — послуги Оператора, які не входять у відповідний обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо у встановленому для відповідної Додаткової послуги порядку.

Електронна комунікаційна послуга (Послуга) — послуга з доступу до мережі Інтернет та/або послуга кабельного телебачення, які надаються Оператором Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

Законодавство - Закон України «Про електронні комунікації», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України №295 від 11.04.2012 р., (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 електронних комунікацій.

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29
Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15
Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



Мережа Оператора — сукупність обладнання, майна і споруд зв'язку Оператора, об'єднаних у єдиному технологічному процесі для забезпечення надання Абонентам Послуг.

Оператор електронних комунікацій (Оператор) — суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж - Дочірнє підприємство «Телегруп - Україна».

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.

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.

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 електронних комунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Оператора.

Приміщення Абонента – приміщення, яке належить Абоненту на праві власності або використовується Абонентом на іншій правовій підставі.

Публічний договір – договір, в якому Оператор бере на себе обов'язок надавати електронні комунікаційні послуги кожному, хто до нього звернеться із відповідною заявою, за умови, наявності у Оператора можливості надавати такі послуги.

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(ами) за всі замовлені та активовані Послуги, що мають надаватися 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.

Сайт Оператора (Сайт) – сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://www.telegroup.ua/>

Сторона – Оператор або Абонент в залежності від контексту.

Сторони – Оператор та Абонент.

Тарифний план – сукупність цінових 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.

Точка демаркації – точка розмежування відповідальності Оператора і Абонента при наданні Послуг, якою є порт на електронному комунікаційному обладнанні Оператора.

Центр обслуговування абонентів – офіс Оператора, розташований в м. Києві за адресою: 01042, вул. Іоанна Павла II, буд. 15; тел.: (044) 303-91-00, факс: (044) 303-94-50, E-mail: service@telegroup.ua. Години роботи: будні з 9:30 до 18:00 (За виключенням дії обставин непереборної сили).

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.

Інші терміни, що не визначені в цьому Публічному договорі про надання електронних комунікаційних послуг, мають значення, передбачені в чинному законодавстві України.

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

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



встановлених Оператором умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом письмовою заявою, та/або відповідні дії в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг та/або використання Абонентом наданих Оператором послуг.

1.4. Приєднуючись до Договору, 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 дні 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. Договір зі змінами, Оператор розміщує на своєму Сайті. 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. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися Послугами.

1.10. Параметри Послуг, що надаються Абонентам, визначені умовами відповідних Тарифних планів.

2. Права та обов'язки Сторін

2.1. Абонент зобов'язаний:

2.1.1. Сплачувати Послуги, що надаються Оператором на умовах 100% передплати, не пізніше останнього числа місяця, що передує місяцю надання Послуги. Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

2.1.2. Забезпечити 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. 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.

2.1.8. 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 електронного комунікаційного 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 дні 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 дії, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну, цивільно-правову 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

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



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 електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування чи перепрограмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронній комунікаційній 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 електронних комунікаційних 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 Оператором та доступні Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг визначається Оператором.

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 від'єднатись від Договору 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 спаму, розсилати спам.

2.3.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів електронними комунікаційними послугами 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, що порушують чинне законодавство України.

2.3.7. Здійснювати несанкціонований доступу до Послуг.

2.3.8. Відправляти мережею Інтернет інформацію, яка за своїм змістом суперечить вимогам чинного законодавства України.

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, спаму. 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;

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



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 мережі 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 організовувати 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 нецензурні висловлювання, у разі надходження обґрунтованих скарг, обслуговування такого абонента припиняється.

2.4. Оператор зобов'язаний:

2.4.1. Надавати Абоненту Послуги.

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. 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.

2.4.4. Приймати від Абонентів звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

2.4.5. Виконувати інші зобов'язання, передбачені Договором та чинним законодавством України.

2.5. Оператор має право:

2.5.1. Вносити зміни до Договору шляхом публікації Договору Сайті.

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 у 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 можливостей Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування електронної комунікаційної мережі 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 використовувати такі записи згідно чинного законодавства України.

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.

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



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 припинення (розірвання) Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

2.5.15. Надавати інформацію про Абонента, у відповідь на офіційні запити державних органів, а також третім особам якщо не передання цієї інформації може завдати збитки Оператору, буде порушенням законодавства України.

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.

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. Списання Оператором з Абонентської плати за Послуги здійснюється Білінговою системою Оператора в автоматичному режимі кожного 1-го числа поточного місяця у повному обсязі замовлених у поточному 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 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 грошових коштів на поточний рахунок Оператора.

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

3.13. 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.

3.14. 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.

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



3.15. У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Оператором та обраних Абонентом Тарифних планів, Оператор повідомляє 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 направлене 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;

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



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 електронними комунікаційними 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 несвоечасного 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. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

7.2.3. У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має право на повернення сплачених в порядку передоплати грошових коштів у розмірі позитивного балансу Особового рахунку, що залишається на дату припинення надання Абоненту Послуг та розірвання Договору, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Грошові кошти зараховані у якості оплати поточного місяця поверненню не підлягають.

Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Оператору не пізніше ніж за 60 (шістдесят) 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 паспорта, 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

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



договору такі кошти списуються у безумовному порядку, після чого фіксується остаточний залишок на рахунку.

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.

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. Обставини непереборної сили

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін.

8.2. Обставинами непереборної сили (форс-мажорними обставинами) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, обов'язків згідно з законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.

8.3. Сторона, яка посилається на обставини непереборної сили, зобов'язується протягом 3 днів з моменту їх настання повідомити другу Сторону про настання таких обставин. У такому випадку строк дії цього Договору, а також всі його суттєві строки можуть бути перенесені на відповідний термін за згодою Сторін.

8.4. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-Промисловою палатою України або іншим органом уповноваженим видавати такі документи.

8.5. У разі припинення дії обставин непереборної сили Сторона, яка на них посилалась, зобов'язується негайно направити відповідне повідомлення про це іншій Стороні з письмовим підтвердженням початку та



періоду дії таких обставин. У повідомленні повинен бути зазначений термін, на який потрібно перенести виконання зобов'язань за цим Договором.

8.6. У разі здійснення попередньої оплати Сторона, яка отримала попередню оплату, та не виконала роботу або не надала послуги, зобов'язана повернути отримані у якості передплати кошти, протягом 10 (десять) днів з дня направлення Стороною, яка здійснила передплату повідомлення про розірвання цього Договору.

9. Згода на обробку персональних даних

9.1. Приєднанням до цього Договору Абонент надає Оператору однозначну згоду на обробку та поширення своїх особистих персональних даних (прізвище, ім'я, по-батькові; адреса здійснення підприємницької діяльності; номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер); відомості (реквізити) свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності; відомості про взяття на облік як платника податків; відомості (реквізити) свідоцтва платника податку, розрахункові (банківські) реквізити тощо), у базі персональних даних з метою реалізації завдань та цілей, встановлених статутом Оператора, забезпечення реалізації та регулювання цивільно-правових відносин, податкових відносин та відносин в сфері бухгалтерського обліку відповідно до Цивільного кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та виконання вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних». Абонент зобов'язується при зміні своїх персональних даних надавати Оператору у найкоротший термін оновлену інформацію та подавати відповідні документи для внесення нових особистих даних до бази Оператора.

9.2. Абонент засвідчує і гарантує, що має всі необхідні правові підстави для передачі вищевказаних персональних даних Оператору для їх подальшої обробки з метою реалізації положень Договору.

9.3. Абонент звільняє Оператора від будь-якої відповідальності, у тому числі за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, не отримані доходи (вигоду), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними.

10. Інші умови

10.1. 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 зворотну 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.

10.2. Суперечності між сторонами розглядаються судом у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

9.3. Абонент гарантує Оператору, що він на законних підставах володіє або користується Приміщенням Абонента, де здійснюється підключення Послуг.

10.4. При підключенні Послуг або відновленні їх надання Оператор не зобов'язаний здійснювати налаштування кінцевого обладнання Абонентів.

10.5. Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень): 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

Реквізити Оператора ДП «Телегруп – Україна»

Повна назва: Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

Юр.адреса: 01133, м. Київ, вул. Євгена Коновальця (кол. вул.Щорса), буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua



Тел: (044) 303-91-00; Факс: (044) 303-94-50

Банківський рахунок : п/р UA943006140000026003500476902 в АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК»

Код ЄДРПОУ 31242602;

ІПН 312426026552;

Повідомлення Оператора про зміну офіційних реквізитів відбувається шляхом розміщення відповідної інформації на сайті.

Дочірнє підприємство «Телегруп-Україна»

ЄДРПОУ 31242602, Київ-01133, вул. Євгена Коновальця, буд. 29

Адреса листування: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 15

Тел.: +38 (044) 303-91-00. e-mail: service@telegroup.ua