

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**  
**про надання та отримання телекомунікаційних послуг (для фізичних осіб)**

**Цей Публічний договір про надання та отримання телекомунікаційних послуг є офіційною пропозицією (офертою) Провайдера будь-якій фізичній особі, яка має повну цивільну дієздатність та за умов наявності технічної можливості, укласти договір про надання та отримання телекомунікаційних послуг та отримувати послугу доступу до Інтернету на умовах та за тарифами, які встановлюються Провайдером за цим Договором (надалі Договір). Цей Договір опублікований на сайті: [www.volia.com](http://www.volia.com) та є публічним відповідно до ст.ст.633, 641 Цивільного кодексу України, його умови є однакові для усіх Абонентів, беззастережне прийняття умов якого вважаються акцептуванням цієї оферти Абонентом, для чого Провайдер публікує цей Договір.**

Умови даного Договору розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України № 295 від 11.04.2012 р., «Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг», затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює регулювання у сфері зв'язку та інформатизації № 624 від 29.11.2012р.

У цьому Договорі терміни вживаються у такому значенні:

Абонент – фізична особа, яка уклала цей Договір, шляхом прийняття пропозиції Провайдера укласти цей Договір та виконання дій, передбачених умовами даного Договору та отримує телекомунікаційні послуги на умовах цього Договору та передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі. Абонент може отримувати послуги без укладання договору у письмовій формі, зокрема знеособлено, або зареєструвавшись у Провайдера шляхом подання заяви в порядку, визначеному чинним законодавством України;

Провайдер – Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», включено до реєстру операторів, провайдерів за № 299;

Договір – цей публічний договір про надання та отримання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом прийняття Абонентом пропозиції (умов) Провайдера укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору. Невід'ємною частиною даного Договору є Тарифи, Тарифи на Сервісні послуги, умови акції (у випадку замовлення Послуг/Додаткових послуг/Сервісних послуг на умовах акції);

Акцепт договору - прийняття умов даного Договору шляхом здійснення Абонентом однієї з конклюдентних дій, направлених на отримання послуг (не виключний перелік): підтвердження згоди з умовами даного Договору шляхом замовлення Послуги на сайті [www.volia.com](http://www.volia.com) з обов'язковим підтвердження такої згоди Абонентом та підключення до телекомунікаційної мережі абонентського відгалуження за адресою замовлення послуг та/або оплата послуги та ін. З моменту здійснення вищевказаних дій та/або підключення до телекомунікаційної мережі абонентського відгалуження за адресою замовлення послуг, Абонент автоматично та беззастережно приймає умови даного Договору. Датою укладання договору є дата активації Послуги Провайдером, яка відображається в особистому кабінеті Абонента [my.volia.com](http://my.volia.com) та в мобільному додатку My Volia;

Дата активації послуги – це дата з якої Абонент фактично почав отримувати замовлені послуги;

Сторона – Провайдер або Абонент в залежності від контексту;

Сторони – Провайдер та Абонент;

Послуга – запропоновані Провайдером: послуга доступу до Інтернету;

Послуга доступу до Інтернет полягає у наданні послуги доступ до Інтернету для фіксованого зв'язку за технологією Ethernet і доступу до Інтернету мережами рухомого (мобільного) зв'язку<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Оператор доступу до Інтернет мережами рухомого (мобільного) зв'язку - Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл», яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій на здійснення діяльності з надання рухомого (мобільного) зв'язку, а також забезпечує надання послуги рухомого (мобільного) зв'язку у порядку та спосіб, що передбачені законодавством. » (включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 428 адреса: вул. Солом'янська 11-а, м. Київ, 03110);

Провайдер надає послуги, додаткові послуги за умов наявності технічної можливості забезпечення доступу мешканців м. Дніпро до послуг за адресою, вказаною споживачем при замовленні послуги, зокрема, доступ до послуги домашнього Інтернет (фіксованого зв'язку за технологією Ethernet) надається за наявності технічної можливості Провайдера, а доступ до послуги мобільного Інтернет надається за наявності технічної можливості Оператора.

Додаткові послуги – послуги Провайдера, які не входять у обраний Абонентом Тарифний план та замовляються Абонентом окремо, у встановленому для додаткових послуг порядку. Замовлення та надання додаткових послуг окремо від послуги не здійснюється;

Сервісні послуги - послуги чи роботи, які виконуються на замовлення Абонента, а саме підключення абонентського відгалуження до телекомунікаційної мережі з метою отримання замовленої Абонентом у Провайдера послуги на платній основі згідно з чинними тарифами на Сервісні послуги. Порядок та умови замовлення та отримання Сервісних послуг передбачаються тарифами на Сервісні послуги;

Білінг – програмно-апаратний комплекс, який автоматично здійснює в електронній (цифровій) формі отримання, обробку, зберігання, надання інформації в про: кількість й вартість наданих/спожитих Абоненту Послуг/и, Додаткових послуг/Сервісних послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання; про платежі Абонента; містить в електронній (цифровій) формі інформацію про персональний обліковий запис (особистий профіль та особовий рахунок абонента) в особистому кабінеті Абонента my.volia.com та мобільного додатку My Volia;

Особистий кабінет Абонента my.volia.com містить статистичну інформацію про:

- обсяг наданих та отриманих, у випадку їх замовлення та отримання Абонентом: Послуг, додаткових послуг, Сервісних послуг;
- особовий рахунок Абонента, на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих та замовлених Послуг, додаткових послуг, Сервісних послуг та здійснюється облік платежів Абонента. Особовий рахунок має унікальний номер;
- іншу інформацію про Абонента;

Реєстрація в особистому кабінеті Абонента my.volia.com здійснюється Абонентом самостійно. Логін та пароль для входу до особистого кабінету Абонента my.volia.com надається шляхом направлення sms повідомлення за номером вказаним при реєстрації. Абоненту необхідно встановити мобільний додаток My Volia на обладнання з функцією бездротової передачі даних, планшет, смартфон та інше з підтримкою операційної системи iOS 8 та вище або Android 4.2 та вище. У разі створення Абонентом більше одного персонального облікового запису, Провайдер залишає за собою право видалити створені Абонентом персональні облікові записи та / або відмовити Абоненту у наданні Послуги. За допомогою особистого кабінету Абонента my.volia.com здійснюється зміна тарифного плану, Послуги, додаткових послуг, Сервісних послуг, а також розміщуються повідомлення Провайдера для Абонента;

Тарифи – сукупність порядку та умов надання Послуги, Сервісних послуг, додаткових послуг, якими встановлюється обсяг та вартість Послуг/Сервісних послуг/Додаткових послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, розрахунковий період, та інша інформація, яка затверджується та оприлюднюється Провайдером на веб сторінці [www.volia.com](http://www.volia.com);

Тарифний план – сукупність обраних Абонентом параметрів певної Послуги, які включають опис та вартість та умови їх надання;

Повідомлення – письмове або електронне, текстове та /або мультимедійне повідомлення, в тому числі sms – повідомлення та /або email повідомлення на адресу електронної пошти або на кінцеве обладнання Абонента або оприлюднення будь-якої інформації на веб сторінці [www.volia.com](http://www.volia.com), направлене Провайдером або від його імені Абоненту будь-яким вищевказаним способом на власний вибір Провайдера, якщо конкретний спосіб не встановлений діючим законодавством у сфері телекомунікацій;

Інші терміни, що не врегульовані в цьому Договорі, регулюються відповідно до чинного законодавства України в сфері телекомунікацій.

## **1. Загальні умови.**

1.1. Провайдер приймає на себе зобов'язання надавати замовлену Абонентом послугу доступу до Інтернет або Послугу доступу до Інтернету та Телебачення, додатково до замовленої послуги - додаткові послуги, а Абонент зобов'язується оплатити замовлену послугу, додаткові послуги в терміни та в порядку, передбачені умовами даного Договору.

1.2. Для доступу до Послуги доступу до Інтернет або Послугу доступу до Інтернету та Телебачення та подальшого використання обраної послуги Абонентом Провайдер на свій розсуд має право залучати третіх осіб для виконання зобов'язань за Договором і виконання окремих видів робіт (надання Сервісних послуг).

---

- 1.3. Провайдер надає послуги, додаткові послуги за умови:
    - 1.3.1. наявності технічної можливості забезпечення доступу до Послуг за адресою вказаною споживачем при замовленні Послуги;
    - 1.3.2. справного кінцевого обладнання та абонентського відгалуження, які здатні отримувати Послуги (підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності не допускається);
    - 1.3.3. відсутності заборгованості за надані послуги Провайдером;
  - 1.3.4. надання Абонентом своїх персональних даних Провайдеру (ПІБ, адреса, телефон) при реєстрації персонального облікового запису з метою замовлення та отримання обраної Послуги та/або здійснивши дзвінок на лінію підтримки Провайдера за номером вказаному на веб сайті [www.volia.com](http://www.volia.com);
  - 1.3.5. виконаних Сервісних послуг та активації Послуги;
  - 1.3.6. наявності на особовому рахунку Абонента грошових коштів у розмірі, достатньому для отримання замовленої Послуги, додаткових послуг (у випадку їх замовлення) згідно чинних Тарифів, Правил відповідної Акції.
- 1.4. Абонент є кінцевим користувачем Послуги, додаткових послуг і не має права будь-яким чином передавати право користування нею/ними третім особам та/або здійснювати інше комерційне використання Послуги/додаткових послуг, продавати, передавати в користування та надавати доступ до особистого кабінету [my.volia.com](http://my.volia.com) третім особам, використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та абонентське відгалуження для надання послуг третім особам.
    - 1.5. Провайдер забезпечує організацію підключення абонентського відгалуження до телекомунікаційної мережі (Сервісні послуги). Абонент зобов'язується забезпечувати доступ уповноваженим Провайдером третіми особами (юридичними або фізичними) для підключення до Послуги та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Договором. Провайдер має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про споживача/Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед споживачем/Абонентом несе Підприємство. Під час підключення Послуг (и) Абонент просить Підприємство встановити/розмістити у будинку телекомунікаційне обладнання, необхідне для надання Послуг (и), і надає Підприємству право визначати осіб, які можуть встановлювати/розміщувати й обслуговувати телекомунікаційне таке обладнання.
    - 1.6. У разі неможливості виконання Сервісних послуг внаслідок дії або бездіяльності Абонента (відсутність доступу до приміщення, у якому повинні виконуватись Сервісні послуги, невідповідність такого приміщення умовам надання Послуг, ненадання Абонентом інформації про кінцеве обладнання, тощо) Провайдер має право відмовитись від виконання Сервісних послуг та вимагати від Абонента відшкодування збитків, понесених Провайдером у зв'язку з неможливістю виконання Сервісних послуг.
    - 1.7. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для Послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку за технологією Ethernet встановлюються не менше, ніж 11 мбіт/с, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT) в точці закінчення телекомунікаційної мережі оператора. Точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією Ethernet вважається комунікаційне обладнання – порт комутатора доступу оператора. Вимірювання проводять співробітники оператора спеціалізованим обладнанням. Розрахункова максимальна швидкість для доступу мережами рухомого (мобільного) зв'язку встановлюється: 1) для послуг, що надаються за технологією 3G+ - 63.3 Мбіт/с;(для передавання) та 11,5 Мегабіт/сек (для приймання); 2) для послуг, що надаються за технологією GPRS - 107 Кбіт/с;(для передавання та приймання); 3) для послуг, що надаються за технологією EDGE - 296 Кбіт/с;(для передавання та приймання) (Примітка: швидкості вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057- 4:2008, IDT); максимально доступна швидкість в мережі може досягати 63,3 Мегабіт/сек за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання (яке підтримує технологію 3C-HCDPA / Triple Carrier HCDPA), налаштувань телекомунікаційної мережі, наявності стійкого сигналу мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу).
    - 1.8. Для отримання Послуги та додаткових послуг за умови їх замовлення Абонентом Провайдер не забезпечує Абонента кінцевим обладнанням. Для отримання доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку за технологією Ethernet Абонент повинен мати: комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний USB-портом або мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP- адреси за протоколом DHCP відповідно до документа RFC2131; для отримання доступу до Послуги та додаткових послуг мережами рухомого (мобільного) зв'язку ідентифікаційну телекомунікаційну картку (SIM-картку Товариства з обмеженою відповідальністю «лайфселл») та мобільний телефон або смартфон. Періодичне оновлення вищевказаного програмного забезпечення, включаючи його компоненти, до останньої версії, є обов'язком Абонента. Ризик неможливості перегляду контенту в зв'язку із відсутністю на пристрої Абонента Adobe Flash Player, включаючи його компоненти та/або неможливістю поновлення Adobe Flash Player, включаючи його компоненти, до останньої версії Абонент несе самостійно.
    - 1.9. Параметри надання Послуги, додаткових послуг визначаються відповідними Тарифами.

1.10. Доступ Абонентів до Послуги, обмежений межами території м. Дніпро за наявності технічної можливості Провайдера. Абонент гарантує, що користуючись послугою, він знаходиться на вище вказаній території і погоджується з тим, що Послуга надається тільки для IP –адрес, які закріплені за українськими інтернет-провайдерами. Абонент гарантує, що він не здійснює і не буде здійснювати будь-яких дій, спрямованих на обхід технічних засобів захисту інформації, що застосовуються Провайдером в процесі надання Послуги.

1.11. Провайдер вправі в односторонньому порядку змінити умови надання та отримання послуг, даний Договір, Тарифи, оприлюднивши вказані зміни на веб сайті [www.volia.com](http://www.volia.com) не менш, ніж за 7 днів до набуття чинності змін. Крім того, інформування про вищевказані зміни може здійснюватися також шляхом розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації, надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента та іншими доступними для Сторін способами комунікацій. У разі незгоди з будь-якою зміною умов надання Послуг, даного договору, Тарифів, Абонент повинен негайно припинити користуватися Послугою, додатковими послугами, що є предметом даного Договору та повинен одразу письмово повідомити Провайдера про розірвання договірних відносин із ним, але не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до моменту їх запровадження Провайдером. Відсутність повідомлення Абонента про розірвання даного Договору у вищевказані строки та/або продовження користування Послугою - є підтвердженням Абонента про прийняття та згодою з відповідними змінами.

1.12. Абонент, здійснюючи використання Послуги доступу до Інтернету та Телебачення, надає свою згоду на отримання рекламної інформації, яка розміщується безпосередньо в мобільному Додатку My Volia, так і будь-якої іншої інформації, що носить рекламно-інформаційний або інший характер. Така інформація може бути отримана Абонентом у вигляді спливаючих повідомлень під час використання мобільного Додатку My Volia, під час отримання Послуги, у вигляді SMS повідомлень на номер мобільного телефону та іншими способами. У випадку незгоди Абонента з умовами цього Договору, Абонент має право відмовитися від подальшого використання Послуги.

1.13. Договір є публічним і безстроковим та діє до його припинення будь-якою зі Сторін (Абонентом або Провайдером) у порядку, встановленому цим Договором. Договір втрачає чинність

## **2. Права та обов'язки сторін:**

2.1. Абонент має право:

2.1.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Провайдером у відповідності до умов Договору.

2.1.2. Замовляти у Провайдера будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту у встановленому для додаткових послуг порядку. Власноруч без участі співробітників Провайдера може дистанційно замовляти нові послуги (доступні для замовлення), отримувати інформацію про послуги (зокрема, про вартість, нарахування, належну до оплати суму), змінювати параметри Послуг, відмовлятися від Послуг та виконувати всі інші дії за допомогою особистого кабінету Абонента [my.volia.com](http://my.volia.com).

2.1.3. При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, доступні для підключення у Провайдера, відповідно до умов Тарифів та отримувати інформацію про зміни тарифів на надання Послуги, додаткових послуг у випадку їх замовлення.

2.1.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

2.1.5. На повернення Провайдером невикористаної частки коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг у випадках і в порядку визначених цим Договором.

2.1.6. Повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг за допомогою повідомлення на електронну адресу [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com).

2.1.7. Абонент має право на перерахунок за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж і технічних засобів, що призвело до скорочення надання Послуги і виникло не з вини Абонента – у разі порушення Провайдером граничних строків (встановлених відповідно до нормативно-правових актів, нормативних документів у сфері телекомунікацій) усунення такого пошкодження. У разі надання Послуги неналежної якості, відповідно до вимог законодавства у сфері телекомунікацій, Провайдер за заявою Абонента здійснює перерахунок за весь термін, коли було встановлено неналежну якість Послуги.

2.1.8. Відмовитися від подальшого користування Послугами Провайдера та достроково розірвати Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.

2.1.9. При замовленні і отриманні Послуги Абонент має інші права, передбачені чинним законодавством України про захист прав споживачів та про телекомунікації.

2.2. Обов'язки Абонента:

2.2.1. Абонент зобов'язаний надати при реєстрації (створенні персонального облікового запису) достовірну і повну інформацію про себе, яка може запитуватися реєстраційними формами на веб сайті [www.volia.com](http://www.volia.com), в тому числі, але не обмежуючись: номери телефонів, справжній вік і дату народження та іншу особисту інформацію (далі - "Персональні дані").

2.2.2. У випадку, коли послуги надаються персоналізовано, інформувати письмово Провайдера про зміну свого місця проживання, прізвища та інших реквізитів наданих при реєстрації, у строк не пізніше ніж 10 (десять) календарних днів з дати таких змін. Провайдер вважається проінформованим про зміни місця проживання, прізвища та інших реквізитів наданих при реєстрації Абонента з моменту отримання такого повідомлення від Абонента. У разі, якщо Провайдер надсилатиме Абоненту будь-які повідомлення або документи за застарілими реквізитами та/ або із зазначенням застарілих даних Абонента, а Абонент не повідомив про їх зміни Провайдера

у встановлений строк, вважається що Провайдер належним чином надіслав такі повідомлення або документи Абоненту, а Абонент вважається належним чином проінформованим.

2.2.3. Абонент зобов'язується вживати належних заходів для забезпечення збереження свого персонального облікового запису, даних для входу в особистий кабінет [my.volia.com](http://my.volia.com), включаючи номер телефону та пароль. Абонент несе відповідальність за дії вчинені з його персонального облікового запису (з використанням його логіна, номера телефону і пароля). У зв'язку з цим Абонент зобов'язаний здійснювати вихід зі свого персонального облікового запису та вийти із особистого кабінету My Volia (завершувати кожну сесію по кнопці "Вихід") перед закриттям. Абонент зобов'язаний негайно повідомити Провайдера про будь-які випадки доступу до Послуги третіми особами з використанням персонального облікового запису Абонента.

2.2.4. Абонент зобов'язаний періодично оновлювати Персональні дані, які він надав при реєстрації, для забезпечення точності, актуальності і повноти таких даних.

Провайдер має право в будь-який момент звернутися до Абонента для підтвердження даних, зазначених при реєстрації, і запросити у зв'язку з цим підтверджуючі документи (зокрема, документи, що підтверджують особу). Ненадання таких документів може бути прирівняне до надання недостовірної інформації.

У разі надання недостовірної інформації Провайдер може відмовити Абоненту в розгляді питань, заяв і претензій, у зв'язку з користуванням Послугою, якщо ці скарги безпосередньо не пов'язані з послугами Провайдера, в тому числі відмовити в наданні будь-якого відшкодування. Аналогічні наслідки виникають у разі, якщо дані Абонента, зазначені в наданих ним документах, не відповідають даним, зазначеним при реєстрації, а також у разі, коли дані, вказані при реєстрації, не дозволяють однозначно ідентифікувати Абонента.

2.2.5. Абонент зобов'язується не підключати кінцеве обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності, а використовувати для отримання Послуги тільки сертифіковане в Україні обладнання.

2.2.6. Абонент зобов'язується не допускати використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку та не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам.

2.2.7. Абонент зобов'язується утримувати у справному стані кінцевого обладнання та абонентське відгалуження в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення та повідомляти, у тому числі письмово, на запит Провайдера про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;

2.2.8. Систематично, не рідше 1 (одного) разу на місяць, перевіряти наявність повідомлень Провайдера на сайті [www.volia.com](http://www.volia.com), та в особистому кабінеті [my.volia.com](http://my.volia.com). Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Провайдера на сайті [www.volia.com](http://www.volia.com), та в особистому кабінеті [my.volia.com](http://my.volia.com), а також інших повідомлень від Провайдера.

2.2.9. Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення кінцевого обладнання Абонента, проведення абонентського відгалуження для підключення до Послуг.

2.2.10. Абонент зобов'язаний виконувати інші обов'язки, встановлені цим Договором.

2.3. Провайдер має право:

2.3.1. Вносити зміни до Договору, змінювати умови надання та отримання послуг у відповідності до п. 1.11 даного Договору.

2.3.2. Встановлювати Тарифи за Послуги/Додаткові послуги/Сервісні послуги, припиняти або змінювати Тарифи на послуги/Додаткові послуги/Сервісні послуги.

2.3.3. На скорочення переліку Послуг, припинення їх надання відповідно до Закону України «Про телекомунікації», Правил та інших актів чинного законодавства України.

2.3.4. На відмову у підключенні та/або відключенні підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, у випадку передбаченому п. 1.6 даного Договору, а також в інших випадках, визначених законодавством.

2.3.5. Припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг як частково (припинити надання однієї або декількох Послуг), так і повністю (припинити надання усіх Послуг).

2.3.6. Припинити Договір з Абонентом у випадках та порядку, визначеному умовами даного Договору та/або чинним законодавством України.

2.3.7. Розірвати даний договір в односторонньому порядку, якщо Абонент протягом одного календарного місяця не усуває підстави скорочення Послуг.

2.3.8. Інші права відповідно до чинного законодавства України.

2.4. Провайдер зобов'язаний:

2.4.1. Надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій.

2.4.2. Вжити всіх необхідних заходів у межах своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не було розголошено третім особам, які не мають стосунку до обслуговування Абонента.

2.4.3. Вести облік наданих Послуг, Додаткових послуг та Сервісних послуг як у одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості, а також усі платежі Абонента.

2.4.4. Надавати Абоненту інформацію про Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги, Тарифи та їх вартість, умови акцій, а також про зміни в них, шляхом розміщення інформаційного повідомлення на веб сайті [www.volia.com](http://www.volia.com) або в інший спосіб, передбачений даним договором не пізніше ніж за 7 днів до моменту їх запровадження.

2.4.5. Забезпечити робочий стан телекомунікаційної мережі, її технічне обслуговування у відповідності до технічних стандартів, встановлених на підставі норм державних стандартів.

2.4.6. Попереджати Абонентів про скорочення переліку Послуги, припинення надання Послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених чинним законодавством України та даним Договором.

2.4.7. У разі надання телекомунікаційних послуг з використанням телекомунікаційної мережі загального користування Провайдер зобов'язаний інформувати Абонента про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).

### **3 Порядок розрахунків:**

3.1. Плата за Послуги/додаткові послуги/Сервісні послуги – фіксований платіж, який встановлює Провайдер Абоненту за Послуги/додаткові послуги/Сервісні послуги.

3.2. Послуга та додаткові послуги у випадку їх замовлення надаються на 30 календарних днів за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі, достатньому для отримання замовленої Послуги та додаткових послуг (у випадку їх замовлення) згідно чинних Тарифів, Правил відповідної Акції. У разі недостатності коштів в розмірі сумарної вартості Послуг та додаткових послуг Абонент зобов'язаний відмовитись від додаткових послуг. Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на особовому рахунку.

3.3. Послуги згідно цього Договору надаються – на умовах попередньої оплати Послуг.

3.4. Моментом оплати Послуг є дата фактичного надходження коштів від Абонента на розрахунковий рахунок Провайдера.

3.5. Після внесення на особовий рахунок Абонента плати за Послуги та додаткові послуги у випадку їх замовлення, надання яких було скорочено, Провайдер протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів відновлює надання Послуги та додаткових послуг у випадку їх замовлення.

3.6. У разі відсутності на особовому рахунку Абонента достатньої суми для виконання всіх його зобов'язань перед Провайдером, наявні на особовому рахунку кошти списуються у наступному порядку:

- в першу чергу сплачується сервісні послуги;
- в другу чергу сплачується вартість Послуги;
- в третю чергу сплачується вартість додаткових послуг.

3.7. Повернення невикористаної частки коштів на особовому рахунку здійснюється на підставі звернення Абонента у випадку:

3.7.1. ненадання замовлених послуг;

3.7.2. відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг, які він не отримав;

3.7.3. припинення (розірвання, закінчення строку дії) Договору крім випадків закінчення строку позовної давності;

3.7.4. настання інших випадків визначених чинним законодавством України.

3.8. Якщо Абонент отримував Послуги без укладання договору в письмовій формі, зокрема знеособлено, він має право отримувати невикористані кошти у разі звернення до Провайдера протягом строку позовної давності з моменту припинення надання Послуги, при цьому повернення невикористаних коштів абонентові здійснюється на підставі його звернення за умови реєстрації Абонента у Провайдера у порядку визначеному чинним законодавством України.

3.9. Після закінчення розрахункового періоду здійснюється перерахунок коштів виходячи з вартості фактично наданих Послуг/додаткової послуги (за умови її замовлення).

3.10. Скорочення Послуг/и, припинення надання Послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплати наданих Послуг.

3.11. Максимальний розмір коштів передплати за Послуги та додаткові послуги у випадках їх замовлення на особовому рахунку Абонента не може становити більше ніж 2000 (дві тисячі) грн.

### **4 Скорочення, припинення надання послуг:**

4.1. Провайдер має право скоротити Абоненту Послуги Абоненту на умовах та в порядку, що передбачені цим Договором, а саме:

4.1.1. Для здійснення Технічного обслуговування, про що не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів інформує Абонента про дату й час скорочення переліку Послуги. Сумарний час скорочення переліку Послуги з цієї причини не має перевищувати 24 (двадцять чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну Провайдер, за зверненням Абонента, здійснює перерахунок і повертає на особовий рахунок Абонента кошти, нараховані за Послуги за весь час перевищення встановленого терміну скорочення переліку Послуги.

4.1.2. Для здійснення ремонтних робіт, у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства України.

4.1.3. При відсутності на початок розрахункового періоду на особовому рахунку Абонента грошових коштів у розмірі, достатньому для отримання замовленої Послуги та додаткових послуг (у випадку їх замовлення) згідно чинних Тарифів, Правил відповідної Акції – надання Послуг скорочується до моменту надходження на особовий рахунок Абонента грошових коштів у розмірі сумарної вартості Послуги та додаткових послуг (у випадку їх замовлення) згідно чинних Тарифів, Правил відповідної Акції.

- 4.1.4. У випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за Договором третій особі без отримання попередньої письмової згоди Провайдера;
- 4.1.5. 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 телекомунікацій, до здійснення заміни такого обладнання/пристроїв Абонентом, та повідомлення Провайдера про вказану заміну шляхом письмового звернення;
- 4.1.6. У випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань передбачених умовами цього Договору;
- 4.1.7. В інших випадках, передбачених цим Договором та/або чинним законодавством України.
- 4.2. Провайдер також має право скоротити перелік Послуг Абоненту на строк не більше 1 (одного) календарного року надання Послуг у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про таке скорочення переліку Послуг. Письмове повідомлення про скорочення переліку Послуг має бути направлено Абонентом Провайдеру не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати скорочення переліку Послуг.
- 4.3. Про скорочення переліку Послуг, або припинення їх надання з ініціативи Провайдера, Абонент інформується шляхом надсилання відповідного повідомлення на кінцеве обладнання або іншим доступним для Сторін способами комунікації.
- 4.4. Провайдер припиняє надання Абоненту Послуг:
- 4.4.1. У випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в цьому Договорі.
- 4.4.2. В інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.
- 4.5. Припинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.3 цього Договору, не звільняє Абонента від обов'язку погасити заборгованість за Договором (за її наявності).
- 4.6. Повторне відновлення надання Абоненту Послуг, надання яких було скорочено/припинено, здійснюється у відповідності до умов Тарифних планів.
- 4.7. Припинення діяльності з надання Послуг за умови попередження про це Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Абонентів не пізніше ніж за 3 (три) місяці до припинення.
- 4.8. Припинення надання Послуг здійснюється Провайдером у разі припинення, відповідно до законодавства, дії Договору в тому числі його дострокового розірвання, припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг як частково (припинення надання однієї або декількох Послуг), так і повністю (припинення надання усіх Послуг, з ініціативи Абонента. У разі, якщо даний Договір розривається у зв'язку з припиненням усіх Послуг за Договором, повідомлення про припинення останньої за Договором Послуги є одночасно повідомленням про розірвання Договору.
- 4.9. Абонент або Провайдер має право у будь який час, якщо інше не зазначено в договорі на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини повідомивши один одного не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати їх розірвання шляхом надсилання:
- 4.9.1. З ініціативи Абонента - електронного листа на адресу Провайдера [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com), в якому повідомляє номер особового рахунку та адресу надання послуги.
- 4.9.2. З ініціативи Провайдера - може інформувати Абонента будь - яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою Абонента, розсиланням відповідного повідомлення на контактний номер телефону. Крім того, інформування Абонента може здійснюватися також шляхом розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації, надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента та іншими доступними для Сторін способами комунікацій.

## **5 Відповідальність/ обмеження відповідальності:**

- 5.1. Абонент повністю несе відповідальність за збереження свого номера особового рахунку і пароля, а також за збитки, які можуть виникнути внаслідок несанкціонованого використання Особистого кабінету Абонента [my.volia.com](http://my.volia.com). Абоненту рекомендується регулярно змінювати свій пароль. Провайдер не несе відповідальності і не відшкодовує збитки, що виникли внаслідок несанкціонованого використання третіми особами номера особового рахунку і пароля для входу до Особистого кабінету Абонента [my.volia.com](http://my.volia.com). Всі дії, вчинені особою, авторизованих з логіном і паролем Абонента, розглядаються як дії Абонента. Абонент несе повну відповідальність за всі дії, вчинені з його персональним обліковим записом.
- 5.2. Відповідальність Провайдера за надання послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (Абонентське відгалуження, комп'ютер та інше обладнання абонента) не входять до сфери відповідальності Провайдера, Провайдер не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, тощо).
- 5.3. Провайдер не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їхню якість у випадках: пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (комп'ютера та іншого обладнання ) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінювальних) пристроїв, що використовуються без отримання згоди НКРЗІ на їх використання; невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Провайдера, а також якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження було виконано Абонентом самостійно; несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами; дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських

заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, припинення мовлення каналу; у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Провайдера тощо; вини споживача в інших випадках, встановлених законом.

5.4. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Провайдер не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або відомості, що ображають честь і гідність Абонента, і не несе за них ніякої відповідальності. Провайдер не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Підприємства), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету; не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких безпосередньо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

5.5. Провайдер не несе відповідальності за порушення в роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Провайдера. Провайдер в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Провайдер виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення мережі.

5.6. За ненадання або неналежне надання послуг Провайдер несе перед Абонентом відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до чинного законодавства України та умов даного договору.

У разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заяви Плата за послуги не нараховується за весь період пошкодження, а понад п'ять діб - Провайдер несе відповідальність згідно із чинним законодавством України .

Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання Абонента, що сталося з вини Провайдера, здійснюються Провайдером відповідно до законодавства.

Питання щодо відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків через неналежне виконання Провайдером обов'язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, вилучення номерного та/або радіочастотного ресурсу внаслідок порушення оператором, провайдером вимог законодавства такий Провайдер зобов'язаний відшкодувати абонентові витрати, пов'язані з припиненням надання послуг, відповідно до закону.

5.7. У разі виявлення пошкодження, несанкціонованого втручання та або використання Телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, і збитків, завданих із його вини Провайдеру, витрати, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому чинним законодавством України. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі оформляється актом у двох примірниках у письмовому та/або в електронному вигляді і підписується уповноваженими представниками Провайдера та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акта він підписується не менш як двома представниками Провайдера.

## **6 Інші положення:**

6.1 Абонент надає Провайдеру право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Провайдера, використовувати їх і дані про 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 третім особам для: ведення обліку Абонентів, Послуг і додаткових послуг, Сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом; надання, Сервісних послуг; розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, СМС-повідомлень, анкет, пропозицій, рекламних матеріалів; телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, додаткових послуг, Сервісних послуг; ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

Акцентуванням даного Договору Протокол Абонент підтверджує, що він повідомлений про те, що його персональні дані включені в базу персональних даних «Кубик-Абоненти» (далі - БПД «Кубик-Абоненти») з метою реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

Власником БПД «Кубик-Абоненти» є ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» (ЄДРПОУ 30777913, 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, 24, поверх 2, прим.14).

БПД «Кубик-Абоненти» знаходиться: м.Київ, вул. Кіквідзе, 1/2, м. Київ, вул. Сім'ї Сосніних, 13-Б, вул. Теодора Драйзера, 24, поверх 2, прим.14.

Обробкою персональних даних (далі - ПД) є збір, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, відновлення, використання та поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення відомостей про фізичну особу. У БПД «Кубик-Абоненти» обробляються наступні ПД: ПІБ, ідентифікаційний номер; паспортні дані, місце реєстрації / прописки, адреса надання послуг; контактна інформація (телефони, включаючи телефон для відправки SMS), електронна адреса, який реєструється підприємством для абонента, інша адреса абонента).

Розпорядниками БПД є: Розпорядниками БПД є: ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» (ЄДРПОУ 30931228, адреса: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, будинок 24, 2 поверх, тел.(044)364-9444), ТОВ «Фінансова компанія МБК» (ЄДРПОУ 37973945, місцезнаходження: 04136, м. Київ, вул. Північно-Сирецька1-3), ПАТ «АЙБОКС БАНК» (ЄДРПОУ 21570492, місцезнаходження: 03150, м. Київ, вул. Ділова 9А), афілійовані особи Підприємства, групи афілійованих осіб, учасники/акціонери ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД, УДППЗ «Укрпошта» (ЄДРПОУ 21560045, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22, тел. (044)3232099), ТОВ



«Телесвіт» (ЄДРПОУ 33103969, адреса: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, будинок 24, 2 поверх, прим.15, тел.(044)364-9444, ТОВ «Лайфселл» (ЄДРПОУ: 22859846, місцезнаходження: 03110, Україна, м. Київ, вул. Солом'янська, 11 А, тел: (044) 233-90-00), з реквізитами яких можна ознайомитися на сайті [www.volia.com](http://www.volia.com).

6.2 Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законом, здійснюються Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини. Контактна інформація: вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008 тел. гарячої лінії: 044-253-75-89, 0800-50-17-20. Метою обробки Персональних даних є реалізація відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

6.3 Абонент надає згоду Провайдеру на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги третім особам без письмового повідомлення Абонента.

6.4 Абонент вважається ознайомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

6.5 Захист інформації про абонента та обробка персональних даних абонента Провайдером здійснюється згідно із Законами України «Про захист персональних даних».

6.6 Абонент має право подати Провайдеру заяви, скарги та пропозицій з питань надання Послуг шляхом звернення за адресою [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com) або письмово. При поданні письмового звернення абонент зобов'язаний надати інформацію про адресу отримання послуг\и та вказати номер телефону, який вказаний в персональному обліковому записі Абонента.

6.7 Адреса для листування: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, 24, поверх 2, прим.14.

6.8 Заяви, скарги та пропозиції Абонента розглядаються Провайдером у порядку та строки встановленому чинним законодавством України.

6.9 Заяви, скарги та пропозиції Абонента можуть бути подані в усній формі у випадку неможливості вирішення питань порушених Абонентом заява та скарга вкладається Абонентом в письмовій формі.

6.10 Договір не втрачає чинності у разі зміни реквізитів (відомостей) Сторін, їх установчих, реєстраційних або паспортних документів, а також зміни власника, організаційно-правової форми, адреси місцезнаходження або проживання/перебування, найменування тощо.

6.11 Усі питання, які не врегульовані цим Договором, підлягають вирішенню відповідно до чинного законодавства України про телекомунікації та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють правовідносини у цій сфері. З такими документами Провайдер зобов'язаний ознайомити Абонента на його вимогу.

## 7 Відомості про ліцензії, дозволи тощо:

- *Провайдер* на підставі договору №01/02/19-КТМ від 01.02.2019 р. (строк дії – до 31.12.2019 р. з правом пролонгації) з ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» надає телекомунікаційні послуги з використанням *Телекомунікаційної мережі*, яка належить оператору телекомунікації ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі»(ЄДРПОУ: 30931228, адреса: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера , будинок 24, 2 поверх), включений до реєстру операторів, провайдерів за № 316.

- *Провайдер* на підставі договору №01/02/19-ТЕЛ від 01.02.2019 р. (строк дії – до 31.12.2019 р. з правом пролонгації) з ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» надає *Телекомунікаційні послуги* з використанням *Телекомунікаційної мережі*, яка належить оператору телекомунікацій ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» (ЄДРПОУ: 33103969, адреса: ТОВ «Телесвіт» (ЄДРПОУ 33103969, адреса: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, будинок 24, 2 поверх, прим.15), включений до реєстру операторів, провайдерів за № 287..

- Копія ліцензії Серія ДЛ № 000311 від 09.09.2016, яка видана НКРЗІ згідно рішення №428 від 23.08.2016 р. та договір від 12 липня 2016р. № АСЕО16USE610 з Товариством з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (строк дії до 31.12.2016 з правом пролонгації), включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій за № 428.

Реквізити ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»:

Код згідно з ЄДРПОУ: 30777913

Адреса: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, 24, поверх 2, прим.14.

Рахунок IBAN UA563510050000026002062793501 в АТ «УкрСибБанк», м. Київ

ПНН 307779126592

Телефони для довідок: (050) 502–22–50, (093) 502–22–50, (068) 502–22–50

Електронна адреса: [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com)

Поштова адреса: 02222, м. Київ, вул. Теодора Драйзера, 24, поверх 2, прим.14.