

## Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг

Цей Публічний договір про надання телекомунікаційних послуг регламентує порядок надання телекомунікаційних послуг Товариством з обмеженою відповідальністю «Мегалан Зв'язок Холдинг». Цей договір є Публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

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

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

**Оператор** — товариство з обмеженою відповідальністю «Мегалан Зв'язок Холдинг», яке володіє власною Мережею та обслуговує її відповідно до отриманих у встановленому порядку ліцензій. Оператор включений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій на підставі Рішення НКРЗ від 29.04.2014 року №259.

**Абонент** — фізична або юридична особа, що уклала з Оператором Договір.

**Договір** — цей публічний договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Оператором шляхом прийняття Абонентом пропозиції Оператора укласти Договір шляхом виконання дій, передбачених умовами цього Договору.

**Заява на приєднання до Договору** — це документ, яким фізична або юридична особа підтверджує факт прийняття публічної пропозиції про приєднання до Договору, ознайомлений з його змістом та погоджується з його умовами.

**Послуга** — телекомунікаційна послуга з доступу до мережі Інтернет (за технологією Fiber, Ethernet), яка надається Оператором Абонентам у відповідності до умов діючих Тарифних планів.

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

**Сайт Оператора (Сайт)** — сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://www.msh.zp.ua/>

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

**Первинний платіж** — платіж за організацію підключення до мережі Оператора для надання Абоненту замовлених ним Послуг, який має сплачуватися Абонентом після укладення Договору при замовленні Абонентом відповідного набору телекомунікаційних послуг. Розмір, порядок та строки оплати Первинного платежу визначається у Тарифних планах Оператора.

**Особистий кабінет** — веб-сторінка на Сайті Оператора, що містить статистичну інформацію про обсяг отриманих Абонентом Послуг, поточний стан Особового рахунку Абонента та іншу інформацію. Крім того, на цій сторінці можуть здійснюватися замовлення Абонентом конкретних Послуг та вибір Абонентом Тарифного плану на Послуги, що замовляються, зміна Тарифного плану, а також розміщуються спеціальні повідомлення Оператора для Абонента. Адреса сторінки входу до Особистого кабінету, логін та пароль

**Тарифний план** – сукупність цінкових умов та тарифів, що встановлюють обсяг та вартість Послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, та інша інформація, які затверджуються Оператором самостійно, та оприлюднюються на Сайті Оператора.

**Сторона** – Оператор або Абонент в залежності від контексту.

**Сторони** – Оператор та Абонент.

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

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

**Особовий рахунок** – рахунок в автоматизованій системі розрахунків Оператора, на якому фіксуються платежі Абонента та суми грошових коштів, списані з платежів Абонента в якості оплати за Послуги. Особовий рахунок має унікальний номер.

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

**Щомісячний платіж** – передбачена Тарифним планом абонентська (абонентна) плата та/або інший фіксований щомісячний платіж за Послуги та/або Додаткові послуги, що надаються Оператором протягом розрахункового періоду.

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

**Розрахунковий період** – період надання Послуг, що дорівнює одному календарному місяцю, протягом 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 або умовами Тарифних планів.

## **1. Загальні положення**

**1.1.** Цей Договір розроблений у відповідності до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ №295 від 11.04.2012 р. та Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням НКРЗ №624 від 29.11.2012 р., Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», інших актів законодавства.

**1.2.** Цей Договір регулює відносини з приводу надання Оператором Абонентам Послуг та Додаткових послуг.

**1.3.** Всі умови Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов'язковими для Абонента та Оператора. Перед початком отримання телекомунікаційних послуг кожний Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору. Якщо Абонент не згодний з умовами Договору, він не вправі користуватися послугами. Відповідно, Абонент, який підписав Заяву про приєднання до Договору (Додаток №1 до Договору) вважається ознайомленим та таким, що погоджується з усіма умовами даного Договору. Договір також вважається погодженим та укладеним Абонентом шляхом вчинення Абонентом дій, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору, без підписання письмового примірника Сторонами. Діями, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримувати Послуги на

встановлених Оператором умовах, є підтвердження такої згоди Абонентом в Особистому кабінеті, та/або оплата Абонентом замовлених Послуг.

**1.4.** Укладаючи Договір, Абонент автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Абонентом положень Договору, Тарифних планів та всіх додатків, 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 з обов'язковим повідомленням про це Абонентів на Сайті Оператора. У разі незгоди Абонента зі змінами, внесеними до Договору, такий Абонент має право розірвати Договір згідно з порядком, викладеним у п.7.2 цього Договору, протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені до Договору зміни. Не розірвання Абонентом Договору у вказаний строк та продовження користування Послугами свідчить про згоду Абонента з внесеними змінами до Договору.

**1.6.1.** При внесенні змін до цього Договору, Оператор розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Договором встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також випадків, у яких Оператор не зобов'язаний повідомляти Абонента про внесення змін. При цьому Оператор гарантує та підтверджує, що розміщена на Сайті Оператора поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

**1.7.** Обов'язковою умовою надання Абоненту Послуг є наявність у Оператора технічної можливості для надання Абоненту замовлених Послуг.

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

## **2. Права та обов'язки Сторін**

### **2.1. Абонент зобов'язаний:**

**2.1.1.** При отриманні Послуг дотримуватись положень Договору, чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ № 295 від 11.04.2012 р. (Редакція станом на 17.04.2013), а також загальноприйнятих норм роботи в мережі Інтернет, спрямованих на те, щоб діяльність кожного користувача мережі Інтернет не заважала роботі інших користувачів.

**2.1.2.** Забезпечувати доступ персоналу Оператора та його технічним представникам в Приміщення Абонента для виконання Оператором Активації Послуг, інших своїх обов'язків, та перевірки дотримання Абонентом своїх обов'язків за Договором.

**2.1.3.** Систематично, не рідше 1 разу на 7 (сім) календарних днів, перевіряти наявність повідомлень Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особового кабінету Абонента. Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Оператора на Сайті Оператора, на сторінці Особистого кабінету Абонента.

**2.1.4.** Узгодити з власниками (співвласниками) приміщення, у якому буде здійснено підключення обладнання Абонента, проведення Оператором кабелів та виконано підключення до Послуг.

**2.1.5.** Для отримання Послуг використовувати тільки сертифіковане в Україні обладнання.

**2.1.6.** Приймати необхідні заходи по захисту власного обладнання від дії шкідливого

програмного забезпечення з його обладнання відповідно до вимог діючого законодавства України та з урахуванням положень Договору.

**2.1.7.** Своєчасно здійснювати оплату Послуг та/або Додаткових послуг згідно з встановленим порядком розрахунків у Тарифному плані.

**2.1.8.** 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 модему або іншого телекомунікаційного обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти таке обладнання за Актом приймання-передачі і нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Умови використання обладнання вказуються в умовах відповідного Тарифного плану. Абонент зобов'язується повернути Оператору отримане обладнання протягом 5 (п'яти) календарних днів з дня припинення дії Договору, або відшкодувати його вартість у випадку втрати або пошкодження.

**2.1.10.** Дотримуватися обмежень у користуванні Послугою, що передбачені цим Договором.

**2.1.11.** Не вчиняти будь-яких дій, здійснення або замах на здійснення яких передбачає встановлену в Україні кримінальну, адміністративну відповідальність.

**2.1.12.** Не допускати використання власного обладнання та інших пристроїв, що забезпечують отримання Послуг, для вчинення протиправних дій, а також з метою, що суперечить інтересам безпеки держави, порушує громадський порядок, посягає на честь і гідність громадян, для навмисного створення незручностей іншим абонентам, або у спосіб, який може ускладнити використання послуг Оператора іншими абонентами. Абонент зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого обладнання, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію телекомунікаційних послуг у телекомунікаційній мережі Оператора чи нормальне функціонування мережевого устаткування Оператора, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку, не використовувати пристрої та обладнання, що забезпечують надання Послуг, для надання третім особам телекомунікаційних послуг (зокрема, послуг телефонного зв'язку, передачі даних, послуг з доступу до мережі Інтернет).

**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, а також особисті дані Абонента. Абонент несе всі ризики, пов'язані із використанням такої інформації з обмеженим доступом третіми особами, та самостійно відповідає за всі пов'язані із цим збитки, завдані йому самому, Оператору, іншим особам.

## **2.2. Абонент має право:**

**2.2.1.** Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послуги, що надаються Оператором у відповідності до умов Договору.

**2.2.2.** Замовляти у Оператора будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту. Порядок замовлення Додаткових послуг вказаний в умовах Тарифних планів.

**2.2.3.** При користуванні Послугами обирати інші Тарифні плани, перехід на які дозволено Оператором, відповідно до умов Тарифних планів.

**2.2.4.** Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості.

**2.2.5.** Письмово повідомляти Оператора про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг.

**2.2.6.** Відмовитися від подальшого користування Послугами Оператора та розірвати

Договір у порядку, визначеному Договором та/або умовами Тарифних планів.

**2.2.7.** Абонент має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

### **2.3. Абоненту забороняється:**

**2.3.1.** Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

**2.3.2.** Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

**2.3.3.** Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів телекомунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання Оператора.

**2.3.4.** Брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента мережі Інтернет.

**2.3.5.** Порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.

**2.3.6.** Встановлювати обладнання та використовувати Послуги в цілях, відмінних від особистих, домашніх та в інших цілях, пов'язаних із здійсненням Абонентом підприємницької діяльності.

**2.3.7.** Здійснювати несанкціонований доступу до Послуг.

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

**2.3.9.** Використовувати Інтернет для розповсюдження матеріалів, що відносяться до порнографії, паплюжать людську гідність, пропагують насильство та екстремізм, розпалюють расову, національну або релігійну ворожнечу, переслідують хуліганські та шахрайські цілі.

**2.3.10.** Пересилати, публікувати, передавати, відтворювати та розповсюджувати будь-яким способом за допомогою Послуг програмне забезпечення та інші матеріали, повністю або частково захищені нормами законодавства про охорону авторського права та інтелектуальної власності, без дозволу власника або його уповноваженого представника.

**2.3.11.** Використовувати для отримання Послуг обладнання та програмне забезпечення, не сертифіковане належним чином на території України.

**2.3.12.** Використовувати Інтернет для розповсюдження непотрібної одержувачу, незапитаної інформації, 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 багаточисельне надіслання одному одержувачу; під електронними листами розуміються повідомлення електронної пошти, ICQ та інших подібних засобів особистого обміну інформацією;

**2.3.12.2.** неузгоджена розсилка електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру, а також листів, що містять грубі або образливі вирази та пропозиції.

**2.3.13.** Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, логіни, паролі, номери телефонів тощо) третіх осіб, окрім випадків коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.

**2.3.14.** Фальсифікувати свою IP-адресу, адреси, що використовується в інших мережевих протоколах, а також іншу службову інформацію при передаванні даних в Інтернет.

**2.3.15.** Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправці електронних листів за виключенням випадків, коли використання будь-якого ресурсу в мережі Інтернет в явній формі дозволяє анонімність.

**2.3.16.** Здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проведення та участі в мережевих атаках та мережевому зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережевий ресурс здійснюється з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу.

## **2.4. Оператор зобов'язаний:**

**2.4.1.** Надавати Абоненту Послуги цілодобово (за схемою 24/7/365) згідно з затвердженими НКРЗ та ЦОВЗ граничними нормативними рівнями показників якості. Забезпечувати правильність обліку та застосування тарифів до наданих Послуг.

**2.4.2.** Здійснювати повідомлення Абонентів про зміну або скасування існуючого Тарифного плану шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Оператора або у інших засобах масової інформації не пізніше, ніж за сім календарних днів до вступу вищевказаних змін у дію. При цьому зміна або скасування існуючого Тарифного плану не потребує згоди Абонента.

**2.4.3.** На вимогу Абонента надавати інформацію про ліцензії Оператора на право обслуговування Мережі Оператора, режим роботи підприємства Оператора, умови та порядок надання основних та Додаткових послуг (що надаються Оператором), Тарифні плани, порядок та систему оплати Послуг.

**2.4.4.** Усувати пошкодження власної телекомунікаційної мережі протягом однієї доби з моменту письмового звернення Абонента про пошкодження (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого часу їх усунення).

**2.4.5.** При виникненні технічних проблем, які ускладнюють або перешкоджають наданню Оператором телекомунікаційних послуг Абоненту, якщо ці проблеми були пов'язані із проблемами в роботі або виходом з ладу обладнання Оператора, Оператор в розумний строк здійснює заходи щодо усунення зазначених проблем і відновлення нормального стану надання телекомунікаційних послуг.

**2.4.6.** Замінити Абоненту модем та/або інше телекомунікаційне обладнання (якщо таке надавалося Абоненту) у разі виходу його з ладу не з вини Абонента або третіх осіб. Заміна повинна бути здійснена у 10-денний строк з моменту отримання від Абонента заяви про заміну обладнання. Якщо буде встановлено, що обладнання вийшло з ладу з вини Абонента, Оператор повинен здійснити заміну обладнання протягом 10 календарних днів з моменту оплати Абонентом вартості несправного обладнання.

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

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

## **2.5. Оператор має право:**

**2.5.1.** Вносити зміни до Договору шляхом публікації змін на Сайті Оператора і розміщення відповідного повідомлення про здійснені зміни у Договорі.

**2.5.2.** Встановлювати нові Тарифні плани, плату за Додаткові послуги, скасовувати або змінювати Тарифні плани чи плату за Додаткові послуги.

**2.5.3.** Тимчасово повністю або частково припиняти або обмежувати надання Послуг у випадках, передбачених цим Договором. У разі якщо Оператор не припинив або не обмежив надання Послуг, Абонент не звільняється від обов'язку оплатити фактично отримані Послуги. Припинення або обмеження надання Послуг може бути здійснене Оператором без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

**2.5.4.** Здійснювати повне або часткове обмеження окремих дій Абонента в мережі Інтернет, якщо такі дії створюють загрозу для нормального функціонування телекомунікаційних мереж та/або порушують вимоги, передбачені цим Договором.

**2.5.5.** Залучати третіх осіб до виконання юридичних та інших дій, пов'язаних із наданням Абоненту Послуг та отриманням платежів за Договором без погодження таких дій Оператора з Абонентом.

**2.5.6.** 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 з чинним законодавством України.

**2.5.7.** 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.

**2.5.8.** Без згоди Абонента змінювати параметри маршрутизації, якщо це не погіршує параметри надання Послуг.

**2.5.9.** 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.

**2.5.10.** Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, своєчасності і повноти платежів за їх споживання.

**2.5.11.** За спільними заявами платника і власника рахунку списувати та переміщати помилково зараховані на Особистий рахунок Абонента грошові кошти.

**2.5.12.** Оператор має інші права, передбачені Договором та чинним законодавством України.

### **3. Тарифні плани та порядок розрахунків**

**3.1.** Тарифні плани на всі види Послуг, що надаються Оператором, встановлюються Оператором самостійно.

**3.2.** Оператор має право формувати Тарифні плани, які можуть передбачати різні умови оплати, вартість, територію та строк дії Тарифного плану та різні умови отримання Послуг.

**3.3.** Тарифні плани та тарифи на будь-які Послуги та Додаткові послуги можуть бути змінені або скасовані Оператором за умови повідомлення Абонентів шляхом розміщення інформації на Сайті Оператора не менше ніж за сім календарних днів до дати такої зміни або скасування.

**3.4.** Абоненти здійснюють оплату Послуг та Додаткових Послуг за допомогою платіжних терміналів, платіжних Інтернет-систем та іншими вказаними Оператором способами.

**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 здійснює перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Оператора, якщо пошкодження не усунуто у строк, встановлений у п. 2.4.4 цього Договору.

**3.8.** Стягнення Оператором з Абонента плати за Послуги здійснюється шляхом списання грошових коштів з Особового рахунку Абонента.

**3.9.** Всі оплати Абонентом за Договором здійснюються шляхом внесення Абонентом грошових коштів на свій Особовий рахунок. Грошові кошти мають бути внесені Абонентом на свій Особовий рахунок у розмірі, строки та порядку, що встановлені умовами Тарифних планів.

**3.10.** Зобов'язання Абонента з оплати Послуг вважається виконаним з моменту обліку Оператором платежів Абонента на його Особовому рахунку.

**3.11.** Всі платежі Абонента обліковуються на Особовому рахунку тільки після надходження відповідних грошових коштів на поточний рахунок Оператора.

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

**3.13.** У випадку відмови Абонента від усіх замовлених та активованих Послуг, Абонент має

Договором, якщо інше не передбачено умовами Тарифних планів або Додатками до Договору. Повернення здійснюється за особистим попереднім письмовим зверненням Абонента, що містить паспортні дані та підпис Абонента, направленим або поданим особисто Оператору не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати повернення сплачених Абонентом грошових коштів. Повернення грошових коштів здійснюється у відповідному територіальному управлінні/підрозділі/представництві Оператора (адреси наведені на Сайті Оператора) після спливу зазначеного вище строку особисто Абоненту, за умови пред'явлення ним свого паспорта, або належним чином уповноваженому представнику Абонента, за умови пред'явлення ним нотаріально завіреної довіреності від Абонента на відповідне отримання грошових коштів.

**3.14.** Якщо на момент припинення надання Послуг за Договором або припинення Договору, незалежно від причини припинення, баланс Особового рахунку Абонента має від'ємне значення, то Абонент зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту припинення погасити свою заборгованість за Договором. У випадку невиконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором, Оператор має право звернутись до своїх агентів, консультантів, повірених, адвокатів та адвокатських компаній та/або до суду для стягнення з Абонента суми заборгованості.

**3.15.** Для забезпечення можливості безперервного отримання замовлених та активованих Послуг, а також для забезпечення наявності постійної можливості здійснювати замовлення Послуг у будь-який час, Абонент має право вносити на свій Особовий рахунок грошові кошти у розмірі більшому, ніж передбачений Тарифним планом.

**3.16.** У випадку збільшення Щомісячних платежів в межах затверджених Оператором та обраних Абонентом Тарифних планів, Оператор не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу розміщує повідомлення про такі зміни на Сайті Оператора та у Особистому кабінеті Абонента, та може інформувати Абонента через засоби масової інформації або шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту. Якщо до дати вступу в силу змін, передбачених цим пунктом Договору, Абонент у порядку, передбаченому цим Договором, не відмовився від конкретних Послуг, Тарифний(ні) план(и) на які був(ли) 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 початку нового розрахункового періоду згідно з обраним Тарифним планом;

**4.2.4.** у випадку проведення Оператором Планових 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 телекомунікацій, 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 і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

**5.2.** З урахуванням інших положень Договору, Оператор відповідає за належне надання Послуг до Точки демаркації (точки розмежування відповідальності Оператора та Абонента).

**5.3.** Оператор не несе відповідальності:

**5.3.1.** за прямі або непрямі збитки, понесені Абонентом в результаті отримання ним Послуг або неможливості їх отримання;

**5.3.2.** за якість Послуг при пошкодженнях Абонентського обладнання та/або з'єднувальних ліній Абонента, при збоях програмного забезпечення та обладнання, що не належить Оператору, а також у разі викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Оператором для надання Послуг за Договором;

**5.3.3.** за функціонування та доступність окремих сегментів мережі Інтернет. Оператор не гарантує можливість інформаційного обміну з тими вузлами або серверами, що тимчасово або постійно недоступні через мережу Інтернет;

**5.3.4.** за відсутність обліку платежу Абонента на його Особовому рахунку у випадку ненадходження даного платежу на поточний рахунок Оператора;

**5.3.5.** за забезпечення безпеки Абонентського обладнання та програмного забезпечення Абонента, що використовується ним для отримання Послуг;

**5.3.6.** за ненадання або неналежне надання Послуг за умови настання будь-яких обставин, які виникли не з вини Оператора;

**5.3.7.** за зміст інформації, що передається його телекомунікаційними мережами;

**5.3.8.** за достовірність відомостей, що надаються Абонентом.

**5.4.** Відсутність у Оператора технічної можливості для надання Послуг Абоненту не є підставою для подання Абонентом Оператору будь-яких претензій та позовів.

## **6. Відповідальність Абонента**

**6.1.** За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Абонент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України і, зокрема, Законом України «Про телекомунікації», «Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг», затвердженими Постановою КМ України від 11.04.2012 року № 295.

**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.** Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та умов Тарифних планів.

## **7. Порядок припинення дії Договору**

**7.1.** Договір може бути розірвано будь-якою зі Сторін в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами цього Договору та/або чинним законодавством України.

**7.2.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Абонента у наступних випадках:

**7.2.1.** Незгоди зі зміною Оператором Тарифних планів. Дане право Абонент може реалізувати протягом 7 календарних днів з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про зміну Тарифних планів;

**7.2.2.** Відсутності потреби у подальшому користуванні Послугами Оператора за умови, що кошти на Особовому рахунку Абонента відсутні. Про розірвання Договору Абонент повинен повідомити Оператора письмово. У письмовому повідомленні Абонент може вказати бажану дату розірвання Договору.

**7.2.3.** Якщо Абонент попередньо оплатив Оператору Послуги і при цьому надав Оператору письмову відмову від отримання таких попередньо оплачених ним Послуг та/або розірвав Договір, внаслідок чого ці Послуги не були надані Абоненту, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента. При цьому Сторони Договору обумовили та розуміють, що сума Первинного платежу та разових платежів, в жодному разі не повертається Абоненту.

**7.3.** В односторонньому порядку Договір може бути розірваний з ініціативи Оператора у будь-якому з наступних випадків:

**7.3.1.** У разі якщо Абонент протягом 3 місяців з моменту тимчасового призупинення чи припинення надання Послуг не поповнив свій Особовий рахунок. У такому випадку Оператор може не здійснювати окремого попередження Абонента про розірвання Договору, оскільки Договір вважатиметься припиненим у перший день після спливу вказаного 3-місячного строку, а кінцеве обладнання Абонента з цієї дати може бути відключене. У разі наявності на рахунку Абонента залишку коштів, Оператор повертає Абоненту таку невикористану частину коштів за письмовою заявою Абонента протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати отримання письмової заяви від Абонента, якщо інше не встановлено умовами Тарифних планів.

**7.3.2.** У разі якщо Оператор виявить, що дані, які йому повідомив Абонент при укладенні Договору, є неправдивими або якщо виявиться, що власники приміщення, у якому здійснене підключення Послуги не надавали своєї згоди на підключення Послуги. У такому випадку Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 7 календарних днів до дати розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку.

**7.3.3.** У разі порушення Абонентом обмежень у користуванні Послугами, що передбачені п.2.3 цього Договору. При цьому Оператор має право розірвати Договір, попередивши Абонента про це щонайменше за 1 календарний день до розірвання Договору будь-яким доступним засобом зв'язку. За своїм розсудом Оператор може зазначити у

попередженні про розірвання Договору строк усунення порушень. У такому випадку при не усуненні Абонентом вчинених порушень, Договір вважатиметься припиненим у вказаний у попередженні строк.

**7.3.4.** При припиненні діяльності Оператора з надання Послуг взагалі або у певному регіоні. У такому випадку Оператор попереджає Абонента про припинення дії Договору щонайменше за 3 місяці до дати припинення.

**7.3.5.** З інших підстав, передбачених у Договорі або у чинному законодавстві України.

**7.4.** Про розірвання Договору з підстав, передбачених п.7.3 цього Договору, Оператор повідомляє Абонента будь-яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема, письмово, засобами електронної пошти, шляхом повідомлення на Сайті Оператора, у Особистому кабінеті Абонента тощо.

**7.5.** Після розірвання Договору Оператор може здійснити демонтаж абонентської лінії.

## **8. Інші умови**

**8.1.** У разі виникнення у Абонента скарг або пропозицій, він може звернутися до Оператора з усною заявою, зателефонувавши до інформаційно-довідкової служби Оператора або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказати суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотню адресу. Оператор, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути і у 15-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Абонент) відповідь. У разі якщо отримане звернення або заява містить прохання чи вимогу вчити певні дії, Оператор, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Абонента про задоволення прохання чи вимоги.

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

**8.3.** Абонент гарантує Оператору, що він володіє законними правами на Приміщення Абонента, де здійснюється підключення Послуг.

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

**8.5.** Адреса для надсилання скарг (заяв, звернень) до НКРЗ та Державної інспекції зв'язку: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3.

**8.6.** У разі зміни найменування, організаційно-правової форми або місцезнаходження Оператора, він зобов'язаний повідомити про це Абонента на Сайті Оператора не пізніше ніж у 20-денний строк з моменту вступу в силу змін.

**8.7.** У разі зміни прізвища, ім'я або по-батькові Абонента він зобов'язаний повідомити про це Оператора протягом 20 календарних днів з моменту набуття чинності таких змін шляхом звернення до відділу продажів Оператора та/або за телефоном Контакт-центру Оператора, що вказані на Сайті Оператора.

## **9. Реквізити оператора**

Товариство з обмеженою відповідальністю «Мегалан Зв'язок Холдинг»

Місцезнаходження: Україна, 69104, Запорізька обл., м. Запоріжжя, Чумаченка буд. 34 кв. 150 поштова скринька 150

р/р №2600110679801 в АТ «МЕТАБАНК» м.Запоріжжя, МФО 313582 Код ЄДРПОУ 38191819

тел.: (063) 1000-887, (097) 1000-887

Адреса Офіс-центра: Україна, 69059, Запорізька обл., м. Запоріжжя, Північнокільцева 7

Заява про приєднання до Договору № \_\_\_\_\_

П.І.Б. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Місце постійної реєстрації (проживання): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Паспорт: серія \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ виданий \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата видачі: \_\_\_\_\_ Ідентифікаційний код: \_\_\_\_\_

Відомості про контактні телефони: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

Місце надання Послуг \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Обраний тарифний план \_\_\_\_\_

Логін/пароль на Інтернет \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Замовлено додаткових послуг (наприклад, прокладка кабелю від обладнання Оператора до Абонента,  
інсталяція мережевої карти, тощо) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Вартість підключення становить \_\_\_\_\_

Цією заявою я приймаю та погоджуюсь з усіма умовами **Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг ТОВ «Мегалан Зв'язок Холдинг»**, а також дозволяю внесення своїх персональних даних до бази даних Оператора згідно з вимогами ст.6 Закону України «Про захист персональних даних»

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (підпис) (ПІБ)

# MEGALAN

інтернет-провайдер

Додаток № 1 до Публічного  
договіру про надання  
телекомунікаційних послуг

## Заява про приєднання до Договору № \_\_\_\_\_ (для юридичних осіб)

Назва підприємства (установи) \_\_\_\_\_

Місце знаходження підприємства (установи): \_\_\_\_\_

Банківські реквізити підприємства (установи) \_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_ ПН \_\_\_\_\_

Свідоцтво платника ПДВ \_\_\_\_\_

Контактні телефони (факси): \_\_\_\_\_

Електронна пошта E-MAIL: \_\_\_\_\_

Місце надання Послуг \_\_\_\_\_

Обраний тарифний план \_\_\_\_\_

Логін/пароль на Інтернет \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Замовлено додаткових послуг (наприклад, прокладка кабелю від обладнання Оператора до Абонента,  
інсталяція мережевої карти, тощо) \_\_\_\_\_

Вартість підключення становить \_\_\_\_\_

Цією заявою я приймаю та погоджуюсь з усіма умовами **Публічного договору про надання телекомунікаційних послуг ТОВ «Мегалан Зв'язок Холдинг»**, а також дозволяю внесення своїх персональних даних до бази даних Оператора згідно з вимогами ст.6 Закону України «Про захист персональних даних»

\_\_\_\_\_ /  
(дата)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(підпис) (ПІБ)