

**Додаток «Загальні умови та положення про порядок надання електронних  
комунікаційних послуг»  
до Договору про надання електронних комунікаційних послуг**

**Редакція станом на «02» жовтня 2025 р.**

**Загальні умови та положення про порядок надання електронних  
комунікаційних послуг станом на 02.10.2025  
ПрАТ «ДАТАГРУП»**

**ЗМІСТ**

1. Загальні положення
2. Терміни та визначення
3. Укладання договорів
- 3.2. Укладання договорів з юридичними особами
- 3.3. Укладання договорів з фізичними особами
4. Права та обов'язки Сторін
- 4.1. ДАТАГРУП має право
- 4.2. ДАТАГРУП зобов'язаний
- 4.3. Кінцевий користувач має право
- 4.4. Кінцевий користувач зобов'язаний
5. Роботи, Додаткові послуги, Сервісні послуги. Обладнання
6. Порядок виконання Робіт, Сервісних послуг та приймання-передачі Обладнання
7. Порядок надання Послуг, Додаткових послуг
- 7.1. Порядок надання Послуг, Додаткових послуг, загальні відомості
- 7.2. Особливості надання послуги широкосмугового доступу до Інтернету та мобільного зв'язку; послуги широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку
8. Порядок розрахунків за надані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги
9. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг та припинення їх надання, відновлення Послуг, Додаткових послуг, припинення дії Договору та/або Замовлення
- 9.1. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг
- 9.2. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг за ініціативою ДАТАГРУП
- 9.3. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг за ініціативою Абонента
- 9.4. Припинення Послуг, Додаткових послуг за ініціативою ДАТАГРУП
- 9.5. Припинення Послуг, Додаткових послуг за ініціативою Абонента
- 9.6. Відновлення Послуг, Додаткових послуг
- 9.7. Порядок припинення дії Договору та/або Замовлення
10. Відповідальність Сторін
11. Обставини непереборної сили
12. Інші умови
13. Особливості відносин при наданні контент-послуг
14. Особливості відносин при наданні Послуги Collocation
15. Порядок розгляду заяв, скарг
16. Комерційна таємниця і конфіденційна інформація

17. Норми та правила роботи в Інтернет
18. Гарантії та застереження
- 18.1. Антикорупційні застереження
- 18.2. Захист персональних даних
- 18.3. Екологічне застереження
19. Електронний документообіг
20. Застереження щодо економічних зв'язків з підсанкційними організаціями
21. Отримання кореспонденції
22. Податкове застереження
23. Передача інформації
24. Особливості надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайного або воєнного стану
25. Інформація для осіб з інвалідністю

## **1. Загальні положення**

1.1. Загальні Умови та положення про порядок надання електронних комунікаційних послуг ПрАТ «ДАТАГРУП» (далі – Загальні Умови), прийняті відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, рішень Центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Загальні Умови визначають основні правила та порядок надання ПрАТ «ДАТАГРУП» (далі – ДАТАГРУП) електронних комунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з електронними комунікаційними послугами, встановлюють загальні положення надання ДАТАГРУП та отримання Кінцевими користувачами Послуг і, зокрема, встановлюють порядок первинного Замовлення Кінцевим користувачем, права та обов'язки Сторін, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та/або Додатка(ів)/Угод(и) до Договору, та/або Додаткової(-их) угоди до Договору, подальшого абонентського обслуговування, регулюють відносини між ДАТАГРУП та Кінцевим користувачем, порядок розрахунків, відповідальність сторін тощо. ДАТАГРУП у відносинах з Абонентом/Кінцевим користувачем/Користувачем електронних комунікаційних послуг за Договором(-ами) та цими Загальними умовами, може виступати як Постачальник, Оператор або Виконавець, а Абонент/Кінцевий користувач/ Користувач електронних комунікаційних послуг – відповідно як Абонент або Корпоративний-абонент, Кінцевий користувач послуг, Користувач послуг, або Замовник.

1.3. Замовляючи та/або отримуючи Послуги від ДАТАГРУП, Кінцевий користувач (фізична особа) автоматично погоджується з повним та беззаперечним прийняттям цих Загальних Умов, положень Договору та всіх Додатків, що є їх невід'ємною складовою частиною Договору, а також умов тарифних планів, умовами програм лояльності/акцій, тощо. З дати укладення Сторонами Договору ці Загальні Умови стають невід'ємною складовою частиною такого Договору та є обов'язковими для ДАТАГРУП та Кінцевого користувача.

Кінцеві користувачі, які продовжують замовляти електронні комунікаційні послуги, збільшувати та/або зменшувати їх перелік, змінювати Тариф (Тарифний план) та/або продовжують користуватися електронними комунікаційними послугами ПрАТ «ДАТАГРУП» після набрання чинності цими Загальними Умовами, а також сплачують рахунки для разових оплат за надані електронні комунікаційні послуги цим самим підтверджують про ознайомлення та надання згоди з цими Загальними Умовами і беруть зобов'язання щодо виконання умов укладеного договору та цих Загальних Умов.

1.4. Загальні Умови встановлюються та/або змінюються ДАТАГРУП в односторонньому порядку. ДАТАГРУП має право самостійно змінювати текст цих Загальних Умов. При внесенні змін до Загальних Умов, ДАТАГРУП розміщує повідомлення про такі зміни одним з таких способів: на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством, не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до вступу змін в силу, окрім випадків, для яких Загальними Умовами та/або чинним законодавством України встановлений інший строк та/або порядок повідомлення про внесення змін, а також крім випадків, у яких ДАТАГРУП не зобов'язаний повідомляти Користувачів електронних комунікаційних послуг про внесення змін.

При цьому ДАТАГРУП гарантує та підтверджує, що розміщена на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua) поточна редакція тексту цих Загальних Умов є дійсною на дату її затвердження у ДАТАГРУП, дата вказана у верхньому правому кутку на початку тексту цих Загальних Умов.

1.5. Положення, вказані в цих Загальних Умовах, є стандартними. У випадку будь-яких невідповідностей між положеннями тексту Договору та/або положеннями тексту цих Загальних Умов, переважну силу мають положення цих Загальних Умов.

1.6. Загальні Умови, зміни та/або доповнення до них затверджуються наказом ДАТАГРУП та набирають чинності через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua). При цьому Кінцевий користувач зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Загальних Умов, цін/тарифів (тарифних планів)/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до чинного законодавства України та цих Загальних Умов. Загальні Умови, зміни та/або доповнення до них доводяться до відома Кінцевих користувачів одним з таких способів: на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті [my.datagroup.ua/](http://my.datagroup.ua/), та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством. Ці Загальні Умови можуть надаватися в паперовому вигляді лише на вимогу Кінцевого користувача.

1.7. ДАТАГРУП декларує про включення до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг за №1641, та наявність діючих ліцензій на здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій відповідно до законодавства України.

## 2. Терміни та визначення

У цих Загальних Умовах, Договорі, Додатках, Угодах та Додаткових угодах до Договору, Умовах тарифних планів/пакетних пропозицій, Програмах лояльності, Акціях терміни та визначення вживаються у наступному значенні:

**Абонент** – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах Договору, укладеного з ДАТАГРУП. За Договором Абонент може виступати як Абонент, або Корпоративний-абонент, або Замовник, Споживач.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який може встановлювати ДАТАГРУП для Абонента за доступ на постійній основі до електронних комунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання. Розрахунковий період визначається тарифами/тарифними планами.

**Абонентська проводка** – частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання Абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини абонентської лінії (розподільчої коробки, кабельного ящика тощо).

**Абонентський номер** (номер кінцевого користувача/ мережевий ідентифікатор) – номер, який використовується постачальником мобільного зв'язку як частина задіяного номерного ресурсу для надання електронних комунікаційних послуг споживачам, не є його власністю та присвоюється абоненту постачальником мобільного зв'язку на підставі Договору. Такий номер не є і не може бути об'єктом інтелектуальної власності та не підпадає під дію законодавства в сфері захисту прав інтелектуальної власності.

Постачальник послуг має право змінити номер кінцевого користувача/ мережевий ідентифікатор у зв'язку з модернізацією своєї мережі за зверненням кінцевого користувача (за наявності технічної можливості) у спосіб, визначений договором про надання послуг, або у разі зміни структури ресурсу та простору нумерації відповідно до національного плану нумерації України.

**Автоматизована система розрахунків за послуги** (білінгова система) - сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо.

**Афілійована особа Товариства** - будь-яка особа, яка прямо чи опосередковано контролює ДАТАГРУП, контролюється ДАТАГРУП або знаходиться разом із ДАТАГРУП під спільним контролем іншої особи.

**Безперебійне електроживлення** – забезпечення електричною енергією встановленого на території Дата-центру обладнання для надання Послуги Collocation від: постачальника електроенергії та забезпечення альтернативними джерелами електричної енергії (роботи дизель-генератора, іншими) строком сумарно не більше ніж 24 (двадцять чотири) години за календарний місяць.

**Відмова в обслуговуванні** - відмова в обслуговуванні кінцевого обладнання абонента через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена (DoS attack).

**Дата-центр** – підрозділ ДАТАГРУП, який відповідає за продаж, надання Послуги Collocation, а також забезпечує обслуговування споживачів послуг Collocation.

**Договір** – правочин про надання та отримання електронних комунікаційних послуг, укладений між Абонентом та ДАТАГРУП, незалежно від форми (передбаченої чинним законодавством України), порядку та способу укладання, за яким ДАТАГРУП зобов'язується за Замовленням Абонента надавати послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договори про надання електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет укладаються з абонентами (фізичними особами) як публічний договір в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України. Інші договори можуть бути укладені як у письмовій формі, так і можуть укладатись шляхом вчинення активних конклюдентних дій, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору (за згодою Абонента) за допомогою електронного та/або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований ДАТАГРУП).

**Активна конклюдентна дія** - активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), виконана письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням ДАТАГРУП, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг;

**Автентифікація номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають,** — процес, що дає змогу ініціатору комерційних викликів установити та підтвердити, що певні дії вчиняються кінцевим користувачем, який користується відповідним номером телефону.

**Додаткова угода** – невід'ємна частина Договору, яка повинна бути укладена у тій же формі, що й Договір. Додаткові угоди можуть доповнювати, змінювати та/або скасовувати окремі положення основного Договору.

**Додаток/Угода** – це невід'ємна частина Договору, який/яка є доповненням до основного документу (Замовлення, специфікації, тощо).

**Доступність Послуг** – можливість Абонента отримувати послуги відповідно до рівня якості та технічних характеристик.

**Недоступність Послуг** – неможливість Абонента отримувати послуги відповідно до рівня якості послуг та технічних характеристик внаслідок відсутності Доступності Послуг. Не вважається Недоступністю Послуг припинення/скорочення переліку Послуг ДАТАГРУП з підстав та в порядку, що передбачені цими Загальними Умовами.

**Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж** - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової електронної комунікації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; заиклення трафіку; відмови в обслуговуванні;

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

**Заиклення трафіку** - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку.

**Зловмисні виклики** — це виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до постачальника послуг) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають:

поодинокі, повторювані, масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку);

виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів, з метою транслявання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем;

повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від постачальника послуг;

**Аварійна недоступність Послуг (АНП)**– тимчасова незапланована Недоступність Послуг, викликана несправностями та/або перервами в наданні послуг, несправностями в роботі обладнання.

**Замовлення на Послуги (Замовлення)** – документ, що складається та підписується Абонентом та ДАТАГРУП у вигляді Додатків № 1...№ n. до Договору, та який визначає: вид послуг, надання яких замовляється Абонентом, технічні характеристики послуг, обсяг та склад робіт, які необхідно здійснити для надання замовлених Абонентом послуг, вартість таких робіт та вартість послуг, а також містить і інші положення.

**Згода Абонента** – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням ДАТАГРУП (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**Замовник** – це органи державної влади, органи місцевого самоврядування та органи соціального страхування, а також юридичні особи (підприємства, установи, організації) та їх об'єднання, які забезпечують потреби держави або територіальної громади, якщо така діяльність не здійснюється на промисловій чи комерційній основі, за наявності однієї з таких ознак: юридична особа є розпорядником, одержувачем бюджетних коштів; органи державної влади чи органи місцевого самоврядування або інші замовники володіють більшістю голосів у вищому органі управління юридичної особи; у статутному капіталі юридичної особи державна або комунальна частка акцій (часток, паїв) перевищує 50 відсотків.

**Канали зв'язку (Канали)** – для послуг з передавання даних - канали зв'язку (канали передавання даних), за допомогою яких ДАТАГРУП надає Абоненту послуги з передавання даних, кінцеві точки яких та технічні характеристики зазначаються в Замовленні(нях) на послуги, які складаються та підписуються для кожного каналу зв'язку окремо, для послуг з

доступу до мережі Інтернет – канали зв'язку (канали доступу до мережі Інтернет), за допомогою яких забезпечується надання вказаних послуг, технічні характеристики яких зазначаються в Замовлені(нях) на послуги.

**Кінцеве (термінальне) обладнання (обладнання)** – обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення Абоненту доступу до електронних комунікаційних послуг ДАТАГРУП;

Кінцеве та/або інше обладнання Абонента, яке підключається до електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП і повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинно бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому чинним законодавством.

**Кінцевий користувач послуг** - користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг.

**Користувач електронних комунікаційних послуг** - юридична або фізична особа, або фізична особа - підприємець, яка користується або замовляє електронну комунікаційну послугу.

**Кінцевий користувач** - Кінцевий користувач послуг, Користувач електронних комунікаційних послуг, Абонент, Споживач послуг, Замовник.

**Корпоративний-абонент** – це абонент – юридична особа або фізична особа-підприємець, яка замовляє та/або отримує послуги ДАТАГРУП в значному обсязі щомісячно.

**Компенсація витрат за електроживлення** – компенсація у випадку відсутності електроживлення від постачальника електроенергії та забезпечення альтернативними джерелами електричної енергії для надання послуги Collocation, виставляється у рахунку окремим рядком.

**Контент-послуга** - електронна комунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні надання постачальником послуг доступу до контенту кінцевим користувачам з використанням електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка Абонента ДАТАГРУП

**Місцевий телефонний зв'язок** – телефонний зв'язок між Абонентами, розташованими в межах одного міста, району.

**Мережа постачальника мобільного зв'язку (або Мережа)** – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим (термінальним) обладнанням.

**Мережевий ідентифікатор Абонента** - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню Абонента в електронній комунікаційній мережі ДАТАГРУП чи Інтернеті.

**Мобільний телефон (термінал)** – мобільний засіб зв'язку, який має відповідності технічним вимогам та/або вимогам інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, виданий у встановленому законом порядку, та який має функції здійснення й отримання сеансів зв'язку без підключення до іншого обладнання та може вільно переміщуватися в межах дії покриття мережі постачальника мобільного зв'язку. Не є мобільним телефоном обладнання, основною функцією (призначенням) якого є постійна або переважна комутація викликів на інші термінали (телефони) та/або на інші телефонні мережі (в т.ч. на телефонні мережі загального користування) - зокрема, обладнання типу GSM-шлюз тощо.

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків ДАТАГРУП на підставі укладеного Договору.

**Особистий кабінет** - портал абонента «Мій кабінет» ([my.datagroup.ua](https://my.datagroup.ua)) онлайн ресурс самообслуговування, призначений для самостійних дій Абонента а саме:

- ознайомлення з умовами отримання Абонентом Послуг, Додаткових послуг та пакетів;
- онлайн-поповнення особового рахунку/ підтвердження поповнення ОР/ формування або отримання сформованого Товариством рахунка для поповнення ОР через банківські установи;
- зміни способу отримання рахунків на оплату Послуг, повідомлень;
- кредитування Послуг/ ознайомлення із доступними способами оплати Послуг Тільки для Абонентів - фізичних осіб;
- зміни тарифу/тарифного плану, Плану Підписки тощо або тарифу/тарифного плану,
- зміни Персональних даних (пароля до Порталу абонента, додаткової контактної інформації);
- ознайомлення з новинами, повідомленнями Провайдера, рекламними матеріалами та іншою інформацією;
- скорочення й поновлення надання Послуг/и замовлення Додаткових послуг та пакетів, кінцевого (термінального) обладнання;
- оцінки якості Послуг(и);
- інших дій.

**Обладнання** – електронне комунікаційне обладнання ДАТАГРУП, яке у разі необхідності встановлюється ДАТАГРУП для Абонента та передається Абоненту за Актом приймання-передачі.

**Отримувач** – фізична особа, яку уповноважив Кінцевий користувач – фізична особа, через «Особистий кабінет» (<https://my.datagroup.ua>, для Кінцевих користувачів) на виконання певних дій передбачених пунктом 4.3.19 цих Умов.

**Наступна оплата (післяплата)** – здійснення Абонентом розрахунків за отримані електронні комунікаційні послуги, надані ДАТАГРУП, після закінчення розрахункового періоду. Розрахунковий період визначається тарифами/тарифними планами та умовами пакетних пропозицій.

**Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж** - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової електронної комунікації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні;

**Номер** - послідовність десяткових цифр, що відповідає вимогам до структури, довжини та унікальності згідно з національним планом нумерації України та містить інформацію, необхідну для маршрутизації виклику до кінцевого (термінального) обладнання або для доступу до електронних комунікаційних мереж і послуг який присвоюється Абоненту ДАТАГРУП на підставі Договору. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається;

**Попередня (авансова) оплата** – внесення Абонентом плати за електронні комунікаційні послуги до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором, в розмірі не менш як розмір плати за попередній розрахунковий період.

**Послуги з передавання даних** – тип Послуг з передавання даних, що надаються ДАТАГРУП Абоненту на підставі Договору та відповідного(них) Замовлення(нь) на Послуги, та включає обмін даними між Кінцевим обладнанням Абонентів з використанням електронних комунікаційних мереж.

**Послуги з доступу до мережі Інтернет** – електронна комунікаційна послуга, що забезпечує Абоненту доступ до мережі Інтернет, що надаються ДАТАГРУП і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується ДАТАГРУП;

**Послуги** – електронні комунікаційні послуги, які надаються ДАТАГРУП на підставі укладеного Договору з Абонентом, в т.ч. визначені в Замовлені(нях) на послуги.

**Послуга широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку** (надалі – послуга широкосмугового доступу до Інтернету, мобільний зв'язок та ТБ у додатку) – полягає у наданні послуги широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку, які надаються постачальником мобільного зв'язку і під час отримання яких кінцеве обладнання споживача може вільно переміщатися в межах електронної комунікаційної мережі такого постачальника або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача, за наявності технічної можливості постачальника мобільного зв'язку та послуги ТБ у додатку, з єдиною тарифікацією й керуванням.

**Послуга широкосмугового доступу до Інтернету та мобільного зв'язку** (надалі - послуга широкосмугового доступу до Інтернету та мобільний зв'язок) – полягає у наданні послуги широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку, які надаються постачальником мобільного зв'язку і під час отримання яких кінцеве обладнання споживача може вільно переміщатися в межах електронної комунікаційної мережі такого постачальника або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача, за наявності технічної можливості постачальника мобільного зв'язку, з єдиною тарифікацією й керуванням.

**Постачальник послуг мобільного зв'язку** (надалі – Постачальник мобільного зв'язку) - Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл», постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг. ТОВ «лайфселл», включений Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за № 381.

**Послуги Collocation** – тип Послуг, змістом яких є розміщення серверів та обладнання в електронній комунікаційній стійці, підключення його до мережі безперебійного електроживлення та до мережі інтернет. Далі за змістом цих Умов надаються Абонентам за загальним порядком, визначеним для Послуг, з відповідними особливостями, які визначені Розділом 14 цих Умов.

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

**Сервер** – комп'ютер, на якому зберігаються файли веб-сайту або інші дані, що призначені для обробки запитів через Інтернет.

**Сервісні послуги** – послуги та/або роботи, які можуть надаватися ДАТАГРУП на замовлення Абонента на платній основі згідно з чинними Тарифами, лише за наявності укладеного з Абонентом Договору на Послуги.

**Припинення надання послуг (послуги)** – остаточне припинення ДАТАГРУП надання Абоненту однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії чи зміни умов Договору в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених чинним законодавством України.

**Припинення дії Договору** – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Загальними Умовами.

**Планові роботи** – планові профілактичні (регламентні) роботи та роботи з модернізації електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП, які проводяться на умовах та в порядку встановлених чинним законодавством України для належного рівня якості Послуг.

**Розрахункові документи** – рахунки та/або рахунки-акти, рахунки для разових оплат акти для разових оплат, акти звірки, що надаються Абонентам ДАТАГРУП (в порядку передбаченому п. 8.3. (для Абонентів-фізичних осіб) розділі 18 (для Абонентів-юридичних осіб) цих Загальних умов, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені п.103 Правил.

**Рефайл** - зміна виду трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою.

**Розрахунковий період** – період з першого до останнього числа (включно) календарного місяця для всіх абонентів, крім тих які отримують послуги широкосмугового доступу до Інтернету, мобільний зв'язок та ТБ у додатку та/або послуги широкосмугового доступу до Інтернету та мобільного зв'язку, для яких розрахунковий період визначається окремо тарифами/тарифними планами.

**Роботи** – з організації та підключення Послуг, замовлених Абонентом.

**Скорочення переліку послуг** – зупинення надання ДАТАГРУП послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених цими Умовами, умовами Договору та чинним законодавством України із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання Абоненту.

**Спам** – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) Абонента неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на його адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень ДАТАГРУП щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень;

**Споживач послуг** - будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг;

**Стартовий пакет** – засіб, який надає Абоненту можливість почати користуватися послугою мобільного зв'язку та складається з Ідентифікаційної картки.

**Тарифи та/або Тарифний план** – запропонована кінцевому користувачу ДАТАГРУП електронних комунікаційних послуг пропозиція, щодо вартості, розрахункового періоду, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг; додаткових послуг і сервісних послуг, що надаються Постачальником.

**Технічний майданчик** – спеціально обладнане приміщення Дата-центру, де надаються послуги Collocation та в якому створені спеціальні умови для функціонування сервера та обладнання, а саме: необхідні кліматичні умови, безперебійне електроживлення.

**Трафік** – сукупність інформаційних сигналів, що передаються електронною комунікаційною мережею за визначений інтервал часу, у тому числі інформаційні дані споживача та/або службова інформація;

**Точки демаркації** – точки розмежування відповідальності ДАТАГРУП і Абонента при наданні послуг, які встановлюються в Замовленні(нях) на послуги.

**Хибний або помилковий автовідповідач** - використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів.

**Якість послуги** – сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризується встановленими показниками.

**«М.Е.Дос»/«Вчасно»** - це система електронного документообігу, яка працює з різними типами документів: звітами, податковими накладними, актами, договорами в електронному вигляді. В системі «М.Е.Дос»/ «Вчасно» електронні документи стають електронними оригіналами документів, завдяки використанню електронного підпису; це єдина платформа, що об'єднує всіх учасників документообміну та забезпечує єдиний стандарт обміну, перевірки, захисту та транспортування юридично значущих документів, підписаних електронним підписом. Ідентифікація відправника/одержувача здійснюється на підставі їх ідентифікаційних кодів з ЄДРПОУ.

**Електронні документи** (далі - Е-документи) – належно оформлені документи, інформація в яких зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, які передбачені чинним законодавством.

**Кваліфікований електронний підпис** (далі – КЕП) - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

Відкритий ключ – параметр алгоритму асиметричного криптографічного перетворення, який використовується як електронні дані для перевірки електронного підпису чи печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів.

**Кваліфікований сертифікат відкритого ключа** - сертифікат відкритого ключа, який видається кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг, засвідчувальним центром або центральним засвідчувальним органом і відповідає вимогам Закону України «Про електронні довірчі послуги».

**IP-адреса** – визначений чинними в мережі Інтернет міжнародними стандартами символічний та/або цифровий ідентифікатор, що однозначно ідентифікує комп'ютер, маршрутизатор чи мережу в Інтернет.

**DNS (Domain Name System)** – служба імен доменів – механізм, що використовується в мережі Інтернет та встановлює відповідність між чисельними IP-адресами та текстовими іменами.

**BGP (Border Gateway Protocol)** – протокол пограничних маршрутизаторів – використовується для визначення та налаштування маршрутизації між автономними системами AS.

**AS (Autonomous System)** – автономна система – сукупність маршрутизаторів, які мають єдине адміністративне керування та взаємодіють, використовуючи загальний протокол внутрішньої маршрутизації.

Інші терміни та визначення вживаються в цих Загальних Умовах відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та інших чинних законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

### **3. Укладання договорів**

3.1.1. Усі Послуги надаються на підставі укладеного Договору та за умови замовлення їх Кінцевим користувачем Послуг.

3.1.2. Договір укладається на строк з чітко зазначеною датою початку дії Договору та припинення, або до настання певної події (отримання однією із Сторін письмової заяви про припинення дії Договору та/або про відмову від отримання Послуг/Додаткових послуг, тощо).

3.1.3. Договори про надання електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет укладаються з абонентами (фізичними особами) в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України, на умовах публічної оферти. Для укладення Договору в письмовій формі Споживач може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів, передбачений п. 3.2 або п. 3.3 цих Загальних Умов.

3.1.4. Перед укладенням договорів ДАТАГРУП повинен надати споживачеві інформацію про:

3.1.4.1. найменування ДАТАГРУП, його місцезнаходження державну реєстрацію, місцезнаходження оператора, провайдера, номер телефону, електронну адресу та адресу веб-сайту, режим роботи його сервісних служб та пунктів продажу послуг, а також порядок прийняття претензій;

3.1.4.2. включення оператора до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг;

- 3.1.4.3. номер та строк дії ліцензії у випадках, встановлених Законами України “Про електронні комунікації” .
- 3.1.4.4. основні характеристики Послуг;
3. вартість, включаючи плату за Послуги/Роботи, Додаткові послуги, Сервісні послуги, та умови їх оплати;
- 3.1.4.6. встановлені відповідно до законодавства значення показників якості послуг, що надаються ДАТАГРУП.
- 3.1.4.7. перелік Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг, що надаються, умови їх надання та виконання договору;
- період прийняття пропозицій;
- 3.1.4.9. порядок та умови продовження, припинення, розірвання договору, зміни умов надання, скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг, припинення їх надання, а також порядок та умови надання і зміни умов надання Сервісних послуг.
- 3.1.4.10. та інше, передбачене чинним законодавством України.
- 3.1.5. Визначена у п. 3.1.4 інформація також оприлюднена на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua).

## **3.2. Укладання договорів з юридичними особами**

3.2.1. Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється телефон та/або лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;
- згоду орендодавця на прокладення електронних комунікацій та встановлення телефону/підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- витяг з реєстру платників ПДВ (у разі, якщо юридична особа, фізична особа-підприємець є платником ПДВ);
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності та/або копію довіреності);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – довідки (відомості)/витяги про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України/Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;
- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності);
- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

3.2.2. Юридичні особи повинні надати інформацію про фактичну адресу місцезнаходження, номер контактного телефону (не лише фіксований), e-mail та іншу інформацію для можливості зв'язку. Передбачені документи при укладанні Договору надаються користувачем електронних комунікаційних послуг в оригіналі для перевірки

представником ДАТАГРУП в їх справжності та зняття відповідних копій. У разі неможливості надати оригінали – належним чином засвідчені копії.

3.2.3. Після підписання уповноваженими представниками один примірник Договору залишається в ДАТАГРУП, другий – передається користувачу електронних комунікаційних послуг.

### **3.3. Укладання договорів з фізичними особами**

3.3.1. Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- державний паспорт (для громадян України, які досягли 18 років);
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);
- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (державний паспорт в такому випадку повинен бути з відміткою про реєстрацію місця проживання за адресою підключення);
- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.3.2. Заяви на встановлення квартирному телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються відповідно до чинного законодавства. Пільги надаються згідно з чинним законодавством.

3.3.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Споживача.

3.3.4. Фізичні особи повинні надати інформацію про номер телефону та e-mail чи іншу інформацію для можливості зв'язку.

3.3.5. Кінцевий користувач може укласти договір дистанційно шляхом надання згоди на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Закону України «Про електронну комерцію», а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, яка безсумнівно свідчить про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника електронних комунікаційних послуг, а саме:

- на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), обравши потрібний розділ та натиснувши відповідний елемент графічного інтерфейсу.
- зателефонувавши на гарячу лінію ДАТАГРУП.
- або в інший спосіб, визначений ДАТАГРУП у відповідності з вимогами Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № від 25.06.2025 № 761.

3.3.6. Кінцевий користувач може засвідчити/підписати Договір, Додатки до нього та необхідні для укладання Договору документи, за допомогою електронного підпису, в порядку встановленому законодавством.

3.3.7. За одним Договором Абонент може замовити одну послугу широкосмугового доступу до Інтернету та ТБ у додатку або послугу широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку або послугу широкосмугового доступу до Інтернету та мобільного зв'язку. Для отримання послуги ТБ у додатку можливе підключення не більше 5 телеприймачів і ТВ-тюнерів за винятком спеціальних пакетів, передбачених чинними Тарифами/тарифними планами.

3.3.8. Інформація передбачена у п.16-17 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, з якою Абонент має право ознайомлюватись —знаходяться у відкритому доступі і доводиться до відома Абонентів через веб-сайт ДАТАГРУП <https://www.datagroup.ua/> .

#### **4. Права та обов'язки Сторін**

4.1. ДАТАГРУП має право:

4.1.1. Самостійно визначати перелік Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг.

4.1.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи (тарифні плани) на Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги, пакетні пропозиції, акції, програми лояльності, що надаються ДАТАГРУП, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати, скасовувати тарифи (тарифні плани) на Послуги, пакетні пропозиції, акції, програми лояльності, Додаткові послуги, Сервісні послуги, що самостійно встановлюються ДАТАГРУП, у порядку, визначеному Договором та цими Загальними Умовами.

4.1.3. Проводити регламентно-профілактичні та/або налагоджувальні роботи на обладнанні електронної комунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни, з попереднім повідомленням Кінцевого користувача шляхом розміщення інформації про запланований строк і тривалість такої перерви на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення.

4.1.4. Зміна номера у зв'язку із зміною структури ресурсу та простору нумерації здійснюється постачальниками послуг безоплатно без згоди кінцевого користувача з його попереднім повідомленням (у тому числі за допомогою технічних засобів електронних комунікацій абонентів) не менш як за три місяці до впровадження цих змін та оприлюднення інформації на своєму веб-сайті (після оприлюднення таких змін Мінцифри). Про заплановані зміни нумерації для певних сегментів мережі електронних комунікацій, які ініційовані постачальником послуг, постачальник послуг повинен повідомити не менш як за один рік до впровадження цих змін шляхом оприлюднення такої інформації на своєму веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення.

4.1.5. Застосовувати та/або змінювати залежно від технічних можливостей власної електронної комунікаційної мережі та засобів зв'язку такі види абонентної плати, як плата без почасового та з почасовим обліком телефонних розмов, попередньо повідомивши про це Кінцевого користувача шляхом розміщення на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення.

4.1.6. Встановлювати індивідуальні тарифні плани під час укладання договору про надання послуг з кінцевими користувачами — юридичними особами та/або фізичними особами — підприємцями

4.1.7. Об'єднувати електронні комунікаційні послуги у тарифні плани та пакети послуг і отримувати від кінцевих користувачів оплати вартості пакетів послуг та таких тарифних планів.

4.1.8. Припинити надання Послуг, Додаткових послуг згідно з розділом 9 «Скорочення переліку Послуг або припинення їх надання, відновлення Послуг, Додаткових послуг, припинення дії Договору та/або Замовлення» цих Загальних Умов.

4.1.9. Припиняти надання Послуг, Додаткових послуг та/або блокувати доступ до Інтернет-ресурсів та/або встановлювати інші обмеження користування такими ресурсами, які заборонені законодавством, без повідомлення Кінцевого користувача.

4.1.10. Припиняти діяльність/частково припиняти діяльності з надання електронних комунікаційних послуг або певного їх виду або на певній території, відповідно до чинного законодавства;

4.1.11. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг, у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП в зазначених Споживачем місцях; втрати технічної можливості для продовження надання Послуг та/або Додаткових послуг, що мали місце на території територіях активних бойових дій, або на тимчасово окупованих територіях України, або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, виконання яких унеможливило надання Послуг (ненадання Послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі);
- простроченої заборгованості Кінцевого користувача перед ДАТАГРУП за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;
- відсутності сертифіката відповідності Кінцевого обладнання Кінцевого користувача вимогам, встановленим законодавством та цими Загальними Умовами;
- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених розділом 3 «Укладання договорів» цих Загальних Умов та іншими актами чинного законодавства.
- на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах дії правового режиму воєнного або надзвичайного стану, відповідно до законодавства України, а також у випадках, передбачених частиною сьомою статті 115 Закону.

4.1.12. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг та/або Додаткових послуг у строк, визначений у розділі 8 цих Загальних Умов, вживати до нього один або декілька з таких заходів:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг, Додаткових послуг відповідно до чинного законодавства та умов Договору;
- встановити граничний ліміт Послуг, Додаткових послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати;
- скоротити перелік Послуг та/або Додаткових послуг або припинити їх надання, попередивши про це Кінцевого користувача в порядку, визначеному Загальними Умовами та Договором;
- змінити порядок оплати Послуг та/або Додаткових послуг у тому числі надавати Послуги та/або Додаткові послуги на умовах попередньої оплати в порядку, визначеному Загальними Умовами та Договором;
- припинити надання Послуг та/або Додаткових послуг без повідомлення Кінцевого користувача у разі недостатності коштів на особовому рахунку Кінцевого користувача на дату початку Розрахункового періоду при умові отримання Кінцевим користувачем Послуг, Додаткових послуг на умовах попередньої оплати;
- списати заборгованість Кінцевого користувача шляхом здійснення взаємозаліку між Кінцевим користувачем та ДАТАГРУП зарахуванням зустрічних вимог за іншими договорами між цими ж Сторонами.

4.1.13. Надавати доступ та/або передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Кінцевого користувача з метою здійснення стягнення заборгованості за Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг, Додаткових послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, технічної неможливості для продовження надання Послуг, Додаткових послуг, що мали місце на території відсічі збройної агресії Російської Федерації, та/або тимчасово окупованих територіях та/або на територіях яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, виконання яких унеможливило надання Послуг (ненадання Послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі), стихійного лиха до ліквідації їх наслідків.

4.1.14. Достроково розірвати Договір у разі не виконання Кінцевим користувачем своїх зобов'язань за Договором та цими Загальними Умовами. Припинення дії Договору не звільняє Кінцевого користувача від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.1.15. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги, Додаткової послуги, для Кінцевого користувача, яке залишається власністю ДАТАГРУП. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та/або Додатковими угодами.

4.1.16. За замовленням Кінцевого користувача надати у тимчасове платне користування кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання). Обладнання передається Кінцевому користувачу з підписанням акту передавання-приймання, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання, вартість оренди/користування, вартість (в тому числі для стягнення штрафу та/або компенсації за її повернення) та технічний стан, або шляхом укладання Додаткової угоди щодо надання обладнання у тимчасове платне користування (на умовах оренди).

4.1.17. Перевіряти наявність сертифіката відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю Кінцевого користувача, призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

4.1.18. У разі неможливості забезпечити Послуги та/або Додаткові послуги за замовленими Кінцевим користувачем параметрами, надати Послуги та/або Додаткові послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифу (тарифного плану).

4.1.19. ДАТАГРУП не зобов'язаний повідомляти шляхом надсилання окремого письмового листа Кінцевому користувачу про збільшення переліку Послуг (додавання нових телерадіопрограм до Пакету телерадіопрограм, зміна телерадіопрограм у Пакеті телепрограм, додавання нових Пакетів телерадіопрограм), в т.ч. Додаткових послуг, Сервісних послуг та встановлення нових Тарифів (Тарифних планів. Зміни, передбачені цим п. 4.1.16. Загальних Умов, вступають в силу з дати, самостійно визначеної ДАТАГРУП. ДАТАГРУП має право використовувати з свого боку факсимільний підпис (факсиміле) уповноваженої особи при підписанні Договорів, Додатків, Угод та Додаткових угод до Договору, Замовлень, а також при підписанні всіх документів, що стосуються реалізації Договору та первинних документів, що складаються на його виконання.

4.1.20. Пропонувати Кінцевим користувачам пакети електронних комунікаційних послуг, сформовані ДАТАГРУП на власний розсуд.

4.1.21. Кінцевий користувач надає згоду на те, що ДАТАГРУП має право розміщувати торговельні марки/логотипи Кінцевого користувача на своєму веб-сайті.

4.1.22. Створювати та зберігати архіви з інформацією, що отримується в процесі користування Кінцевим користувачем електронними комунікаційними послугами й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, за вимогами уповноважених державних установ, а також для нормального функціонування електронних комунікаційних послуг або захисту ДАТАГРУП та інших Кінцевих користувачів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та діючому законодавству. Вчинення таких дій стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Кінцевого користувача.

4.1.23. ДАТАГРУП має інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

## **4.2. ДАТАГРУП зобов'язаний:**

4.2.1. Надавати Кінцевому користувачу усі Послуги відповідно до нормативних документів у сфері електронних комунікацій та згідно з цими Загальними Умовами, Договором, Замовленням(и), Додатками, Додатковими угодами та тарифами (тарифними планами).

4.2.2. Забезпечувати за замовленням Кінцевого користувача з'єднання з будь-яким Кінцевим користувачем електронної комунікаційної мережі загального користування, окрім тих, доступ до яких заборонено та/або обмежено чинним законодавством України.

4.2.3. Виділити Кінцевому користувачу відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих Кінцевому користувачу Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг.

4.2.4. У разі направлення (здійснення) благодійного електронного комунікаційного повідомлення:

- забезпечити до початку його надіслання (здійснення) повідомлення Кінцевих користувачів про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані з особового рахунка Кінцевого користувача на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання споживачам можливості підтвердити згоду на надсилання зазначеного благодійного електронного комунікаційного повідомлення чи відмовитись від його надіслання;
- розпочинати направлення (здійснення) благодійного електронного комунікаційного повідомлення виключно після повідомлення споживачам про його наслідки (здійснення) в порядку, встановленому законодавством, та отримання їх згоди на надсилання благодійного електронного комунікаційного повідомлення;
- інформувати Кінцевого користувача про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після надіслання благодійного електронного комунікаційного повідомлення.

4.2.5. Надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до технічних вимог у сфері електронних комунікацій, а саме:

4.2.5.1. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 56 Кбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору.

4.2.5.2. Середня швидкість в залежності від обраних тарифних планів та технічної можливості складає 70% від максимальної швидкості передачі даних в обраному абонентом тарифі/тарифному плані, якщо інше не зазначено у тарифах, тарифних планах.

4.2.5.3. Максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету, що знаходиться в зоні відповідальності ДАТАГРУП, визначено умовами замовленого Абонентом тарифу (тарифного плану).

Вимірювання проводяться відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT) в точці закінчення електронної комунікаційної мережі постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора).

На швидкість передавання та приймання інформації послуги доступу до Інтернету можуть впливати фактори, що знаходяться поза контролем (відповідальністю) ДАТАГРУП: поточна завантаженість пристрою Абонента (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання Кінцевого користувача, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.

4.2.6. Надати безоплатний доступ Кінцевому користувачу до електронних комунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони (101), Національної поліції (102), швидкої допомоги (103), аварійних служб газу (104) та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112. Також ДАТАГРУП зобов'язаний безоплатно надати:

- Послуги голосових електронних комунікацій або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони надаються Кінцевим користувачам для направлення (здійснення) ними благодійного електронного повідомлення;
- Послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і кредитних

спілок), або територіальної громади на виконання благодійного електронного комунікаційного повідомлення, надісланого (здійсненого) таким Кінцевим користувачем;

- Послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного електронного комунікаційного повідомлення згідно з договором, укладеним між ДАТАГРУП та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальною громадою. При цьому на суму коштів, перераховану ДАТАГРУП на цілі благодійної діяльності, зібраних публічним збором благодійних пожертв з використанням благодійного електронного комунікаційного повідомлення, зменшується аванс (за наявності такого способу оплати в Договорі) Кінцевого користувача за електронні комунікаційні послуги. Відповідна сума коштів списується з особового рахунка Кінцевого користувача.

4.2.7. У разі припинення дії Договору ДАТАГРУП, за відповідною письмовою заявою Кінцевого користувача, зобов'язаний здійснювати повернення позитивного залишку коштів, у разі наявності такого залишку на особовому рахунку Кінцевого користувача, на дату припинення дії Договору, відповідно до вимог чинного законодавства України та згідно внутрішніх процедур ДАТАГРУП.

4.2.8. Надати Кінцевому користувачу інформацію про умови надання благодійного електронного комунікаційного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для збору коштів на цілі благодійної діяльності.

4.2.9. Надавати Кінцевому користувачу інформацію про тарифи (тарифні плани), ці Загальні Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Кінцевого користувача про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію. Порядок безоплатного інформування кінцевого користувача про закінчення акційного періоду користування послугами (якщо ціна послуги є нижчою від її звичайної ціни продажу) чи іншого періоду користування, що передбачає оплату послуг за відмінними тарифами, а також тарифи, за якими здійснюватиметься подальше надання послуг, визначається правилами відповідних акцій, які є невід'ємною частиною цих Умов.

4.2.10. Попереджати Кінцевого користувача про скорочення переліку Послуг або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Загальними Умовами.

4.2.11. Припиняти надання Послуг на підставі заяви Кінцевого користувача.

4.2.12. Встановлювати або змінювати перелік Послуг, Додаткових послуг, за письмовою заявою Кінцевого користувача згідно з технічними можливостями ДАТАГРУП.

4.2.13. Інформувати Кінцевого користувача про всі складові та елементи пакета електронних комунікаційних послуг до моменту його підключення та погодження умов відповідного договору.

4.2.14. Інформувати Кінцевого користувача принаймні одним з таких способів: на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством, про:

4.2.14.1. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

4.2.14.2. скорочення переліку Послуг та/або Додаткових послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг та/або Додаткових послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, технічної неможливості для продовження

надання Послуг та/або Додаткових послуг, що мали місце на території проведення операції об'єднаних сил та/або на територіях яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, або виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, виконання яких унеможлиблює надання Послуг (ненадання Послуг у зв'язку з неможливістю доступу до місця пошкодження мережі), та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом 1 (однієї) доби.

4.2.15. Оприлюднювати інформацію щодо зміни ціни на універсальні електронні комунікаційні послуги не пізніше ніж 20 (двадцять) календарних днів до їх застосування, у спосіб, визначений чинним законодавством України.

4.2.16. Оприлюднювати, не пізніше ніж 7 (сім) календарних днів до будь-якої зміни умов договору про надання послуг електронних комунікацій і одночасно інформувати Кінцевих користувачів про право розірвати договір без додаткових витрат або безоплатно обрати інший доступний для підключення тариф, якщо вони не погоджуються на змінені умови,. Право на розірвання договору про надання послуг електронних комунікацій здійснюється протягом семи календарних днів після такого повідомлення.

4.2.17. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua) та/або в особистому кабінеті та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством цими Загальними Умовами, інформацію про змінені тарифи (тарифні плани), змінені умови надання послуг, Загальні Умови, що є офіційним повідомленням Кінцевого користувача про такі зміни. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні електронні комунікаційні послуги, які затверджує Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі - НКЕК), ДАТАГРУП застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.

4.2.18. За відсутності у ДАТАГРУП контактних даних абонента, розміщення повідомлення відповідно до п. 4.2.14. та п. 4.2.18. цих Загальних Умов на веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), вважається особистим повідомленням (інформуванням) такого абонента про відповідні зміни та абонент погоджується, що таке інформування є здійсненим належним чином. У випадку, коли такий абонент бажає отримувати інформування в інший спосіб, він має право актуалізувати свої контактні дані звернувшись до ДАТАГРУП за номером телефону Контакт-центру ДАТАГРУП 0800 210 000 та/або письмово за адресою: 03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 31/33.

4.2.19. У разі неотримання ДАТАГРУП протягом 7 (семи) календарних днів з дати повідомлення Кінцевого користувача в порядку, визначеному у п.4.2.14 цих Загальних Умов, письмового повідомлення від Кінцевого користувача про незгоду з новими тарифами (тарифними планами), новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), Додаткових послуг, нові тарифи (тарифні плани) на Послуги, Додаткові послуги, які надаються Кінцевому користувачу вважаються погодженими з Кінцевим користувачем та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну тарифів (тарифних планів).

4.2.20. У разі отримання ДАТАГРУП в строк, зазначений в п.4.2.15- 4.2.16 цих Загальних Умов, письмового повідомлення від Кінцевого користувача про незгоду з новими тарифами (тарифними планами) ДАТАГРУП має право припинити надання Послуг та/або Додаткових послуг з дати, що зазначається в повідомленні про зміну тарифів (тарифних планів) на Послуги, Додаткові послуги.

4.2.21. Приймати та вести облік заяв Кінцевих користувачів щодо надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому законодавством.

4.2.22. Приймати та вести облік заявок/звернень Кінцевих користувачів про пошкодження електронної комунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом 1 (однієї) доби із зафіксованого моменту подання Кінцевим

користувачем заявки щодо пошкодження електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Кінцевого користувача до Послуги, Додаткової послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної Послуги, Додаткової послуги.

4.2.23. Забезпечувати збереження відомостей про Кінцевого користувача, отриманих під час укладання Договору, а також про надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Кінцевого користувача до баз даних інформаційно-довідкової служби, друкованих телефонних довідників, електронних версій телефонних довідників, у т.ч. розміщених у мережі Інтернет).

4.2.24. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби, в тому числі можливість отримання кінцевим користувачем консультації від консультанта - фізичної особи.

4.2.25. Надавати Кінцевому користувачу необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами та/або Додатковими послугами.

4.2.26. Направляти за викликом Кінцевого користувача спеціалістів для підключення та/або усунення пошкоджень Кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг.

4.2.27. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг, Додаткових послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги, Додаткові послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.2.28. Інформувати Кінцевого користувача про зміни в кодах напрямків.

4.2.29. На запит Кінцевого користувача надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі для отримання послуг ДАТАГРУП.

4.2.30. У разі припинення діяльності з надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг попереджати про це Кінцевого користувача у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про електронні комунікації», іншими актами законодавства.

4.2.31. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Кінцевого користувача та Послуги в тому числі, Додаткові послуги, які він отримав чи замовляв.

4.2.32. Забезпечувати і нести відповідальність за схоронність даних щодо кінцевого користувача, отриманих при укладенні договору та наданні Послуг.

4.2.33. Забезпечувати правильність застосування тарифів (тарифних планів), які ДАТАГРУП встановлює самостійно та своєчасно інформувати Кінцевого користувача про їх зміну.

4.2.34. За замовленням Кінцевого користувача надавати одну постійну IP-адресу зі свого провайдерського блока на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги.

4.2.35. Не підключати до електронної комунікаційної мережі Кінцеве обладнання Кінцевого користувача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій.

4.2.36. Повідомляти Кінцевого користувача про заборгованість за надані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги із застосуванням будь яких засобів (електронних, письмових, смс, тощо).

4.2.37. Проводити перевірку відповідності Кінцевого обладнання Кінцевого користувача вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

4.2.38. Відключати в порядку, встановленому законодавством, Кінцеве обладнання Кінцевого користувача у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних

документів у сфері електронних комунікацій, якщо після вручення попередження Кінцевий користувач протягом 1 (одного) місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Кінцевим користувачем для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій та Загальними Умовами.

4.2.39. ДАТАГРУП зобов'язаний не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин з дати отримання заяви про припинення порушення авторського права і (або) суміжних прав, надіслати Абоненту її копію для розгляду та усуненню порушення.

4.2.40. У разі якщо впродовж 24 (двадцяти чотирьох) годин з дати направлення Кінцевому користувачу копії заяви про припинення порушення авторського права і (або) суміжних прав Кінцевий користувач не вчинив дій, які б унеможливили доступ до інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права, ДАТАГРУП самостійно унеможлиблює доступ до зазначеної у заяві про припинення порушення електронної (цифрової) інформації шляхом скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг. Про вжиті заходи ДАТАГРУП повідомляє заявника та Кінцевого користувача впродовж 48 (сорока восьми) годин з дати отримання ДАТАГРУП заяви про припинення порушення.

4.2.41. ДАТАГРУП відновлює доступ до інформації (відновлює надання Послуг, Додаткових послуг) на 10 (десятий) робочий день з дня надсилання заявнику копії повідомлення, передбаченого Законом України «Про авторське право і суміжні права», якщо протягом цього часу заявник не надав йому документи, що підтверджують відкриття судового провадження про захист його прав на об'єкт (об'єкти) авторського права і (або) суміжних прав, щодо якого (яких) подавалася заява про припинення порушення.

4.2.42. ДАТАГРУП застосовує заходи технічного захисту електронних комунікаційних мереж відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки У зв'язку із цим та з метою забезпечення захисту абонента від отримання шахрайських повідомлень та викликів абонент надає свою згоду ДАТАГРУП, шляхом початку користування послугами, на наступне:

- блокування вхідних на номер абонента викликів в т.ч. від ресурсів, що мають ознаки шахрайських або щодо яких є скарги абонентів з причин шахрайських дій;

- блокування вхідних на номер абонента коротких текстових повідомлень в т.ч. від ресурсів, що мають ознаки шахрайських або щодо яких є скарги абонентів з причин шахрайських дій. У випадку виявлення що дії або бездіяльність Абонента несуть загрозу кібератаки, ДАТАГРУП негайно повідомляє Абонента про такі інциденти із зазначенням строку на їх усунення. У випадку повторного інциденту ДАТАГРУП має право припинити надання усіх послуг Кінцевому користувачу із попереднім повідомленням, направленим на електронну адресу вказану Кінцевим користувачем при укладанні Договору, та/або в особистому кабінеті, та/або смс-повідомленням та/або іншими способами не забороненими законодавством, не менше ніж за одну годину, до моменту припинення надання Послуг/Додаткових послуг.

4.2.43. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

### **4.3. Кінцевий користувач має право:**

4.3.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг та/або Додаткових послуг, Сервісних послуг що пропонуються ДАТАГРУП, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Загальних Умов, тарифів (тарифних планів) і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей Кінцевого обладнання Кінцевого користувача та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП.

4.3.2. До укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг та під час надання послуг незалежно від типу чи виду електронних комунікаційних послуг отримати

вичерпну інформацію щодо опису умов Договору відповідно до нормативно правових актів у сфері електронних комунікаційних послуг про:

- 4.3.2.1. основні характеристики кожної електронної комунікаційної послуги;
- 4.3.2.2. відомості про ДАТАГРУП, зокрема найменування, адресу місцезнаходження, а також номер телефону, електронну адресу та адресу веб-сайту;
- 4.3.2.3. загальну вартість Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги;
- 4.3.2.4. мінімальні обсяг та/або тривалість користування електронною комунікаційною послугою, необхідні для використання умов акцій (спеціальних пропозицій);
- 4.3.2.5. умови та процедури (в частині, що стосується кінцевого користувача), пов'язані з послугою перенесення номера, переходом до іншого постачальника електронних комунікаційних послуг та виплатою відшкодування кінцевому користувачу у зв'язку із порушенням таких умов, у тому числі щодо термінів;
- 4.3.2.6. інформацію про право кінцевих користувачів, які використовують передплачені електронні комунікаційні послуги, на повернення, за запитом, будь-якого залишкового кредиту у випадках перенесення номера та переходу до іншого постачальника електронних комунікаційних послуг;
- 4.3.2.7. інформацію про платежі, що виникають при достроковому розірванні договору, у тому числі при перенесенні номера, про порядок розблокування термінального (кінцевого) обладнання та повернення витрат, пов'язаних з наданням термінального (кінцевого) обладнання;
- 4.3.2.8. механізм оплати, постачання (надання) Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг, термін, до якого ДАТАГРУП зобов'язується розпочати надання послуги, та порядок розгляду скарг з приводу їх надання;
- 4.3.2.9. строк дії договору про надання електронних комунікаційних послуг або, в разі його укладення на визначений строк, - умови продовження та припинення його дії, в тому числі дострокового;
- 4.3.2.10. інформацію щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що застосовуються ДАТАГРУП відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки;
- 4.3.2.11. інформацію щодо придатності електронних комунікаційних послуг для користування споживачами з інвалідністю;
- 4.3.2.12. інформацію відповідно до законодавства про електронні комунікації та захист прав споживачів щодо: а) порядку відшкодування у разі невідповідності електронних комунікаційних послуг, передбачених законодавством чи Договором, параметрам якості та інших порушень умов Договору про надання електронних комунікаційних послуг; б) дій, які вживаються ДАТАГРУП для реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж); в) можливості та порядку врегулювання питань у разі неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення законодавства про захист персональних даних.
- 4.3.3. На своєчасне отримання замовлених Послуг та/або Додаткових послуг, Сервісних послуг встановленої якості.
- 4.3.4. Отримувати від ДАТАГРУП вичерпну інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг та/або Додаткових послуг, Сервісних послуг, відомості про надані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги чи будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин ДАТАГРУП та Кінцевого користувача з надання Послуг. Особистий кабінет Абонента: [my.datagroup.ua](http://my.datagroup.ua) служить способом забезпечення прозорості моніторингу Абонентом обсягу споживання послуг та розрахунків за них.
- 4.3.5. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг та/або Додаткових послуг, змінювати пакети Послуг або обраний тариф (тарифний план), Додаткових послуг, скоротити перелік Послуг, Додаткових послуг, змінити категорію АВН номеру телефону,

за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей ДАТАГРУП.

4.3.6. Зберегти номер на термін, зазначений у заяві на скорочення переліку Послуг, за умови внесення Кінцевим користувачем плати за період скорочення переліку Послуг (не стосується права ДАТАГРУП на зміну номеру відповідно до п. 4.1.4 цих Загальних Умов).

4.3.7. У разі відсутності заборгованості за надані ДАТАГРУП Послуги/Додаткові послуги отримувати від ДАТАГРУП невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг, Додаткових послуг у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Загальними Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.3.8. Отримати невикористану частку коштів, у разі відмови від передплачених Послуг, Додаткових послуг у випадках і в порядку, визначених нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій, а також, договором приєднання щодо виконання благодійного електронного комунікаційного повідомлення (у разі укладення такого договору).

4.3.9. Відмовитись від отримання усіх Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Загальними Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.3.10. На безоплатне отримання від ДАТАГРУП:

- розрахункових документів та наявних відомостей за надані електронні комунікаційні послуги, в порядку передбаченому п. 8.3 та розділу 18 цих Загальних Умов та законодавством України;

- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані Послуги (на підставі письмової заяви Кінцевого користувача, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі), Додаткові послуги, Сервісні послуги тільки за той розрахунковий період, до якого Кінцевий користувач має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав Кінцевий користувач, виду Послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих Послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.3.11. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у місцях продажу електронних комунікаційних Послуг та обслуговування споживачів ДАТАГРУП, на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), а також з документами, що підтверджують повноваження представника ДАТАГРУП, який підписує Договір.

4.3.12. Отримувати доступ до контент-послуг, що надаються відповідно до чинного законодавства.

4.3.13. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Кінцевого користувача, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб ДАТАГРУП та телефонних довідників.

4.3.14. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку Послуг у разі порушення ДАТАГРУП граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Кінцевого користувача, з дати реєстрації заяви/звернення Кінцевого користувача за визначеними ДАТАГРУП телефонами відповідних служб ДАТАГРУП.

4.3.15. На відшкодування документально підтверджених збитків, заподіяних унаслідок не виконання чи неналежного виконання ДАТАГРУП обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.3.16. На переоформлення Договору (для фіксованого зв'язку для фізичних осіб):

4.3.16.1. За письмовою заявою Кінцевого користувача на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири;

4.3.16.2. За письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті Абонента.

4.3.17. На оскарження неправомірних дій ДАТАГРУП згідно із законодавством;

4.3.18. Самостійно змінювати параметри тарифні плани Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих Послуг та/або Додаткових послуг, Сервісних послуг, статистику з'єднань через особистий кабінет (<https://my.datagroup.ua>, для Кінцевих користувачів), у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги, або звернувшись до центру обслуговування ДАТАГРУП та/або зателефонувавши до ДАТАГРУП за номером Інформаційно - довідкового Контакт-Центру. Новий тарифний план можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифного плану. Система самообслуговування автоматично коригує на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua) перелік доступних Кінцевому користувачу тарифних планів залежно від параметрів абонентської лінії. Зміна відбудеться першого числа місяця, наступного за місяцем в якому Абонент подав заяву за умови наявності достатньої суми коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі вартості Тарифного плану на момент зміни, якщо інше не встановлено умовами Тарифного плану.

4.3.19. Замовити через особистий кабінет (<https://my.datagroup.ua>, для Кінцевих користувачів), послугу «Отримувач», а також відмовитись від неї. Замовлення послуги означає згоду Отримувача на включення його персональних даних до бази персональних даних ДАТАГРУП для обробки їх з метою забезпечення реалізації відносин у сфері електронних комунікаційних послуг. Отримувач має право:

4.3.19.1. змінити обладнання надане в користування;

4.3.19.2. прийняти роботи з усунення несправності абонентської лінії;

4.3.19.3. прийняти роботи з елементами абонентського кабелю;

4.3.19.4. прийняти роботи з налаштування Кінцевого обладнання та програмного забезпечення;

4.3.19.5. підписати наступні документи: Акт приймання-передачі виконаних Робіт, Акт прийому-передачі обладнання, Акт наданих сервісних послуг

4.3.19.6. замовити Послуги, Додаткові послуги та пакети на умовах програм лояльності та акції, або змінити перелік Послуг, Додаткових послуг та пакетів

4.3.20. Розірвати договір, за яким надається пакет послуг, якщо ДАТАГРУП припиняє дію будь-якого елемента пакета до закінчення терміну чи у разі припинення на інших підставах укладеного договору.

4.3.21. У разі наявності скарг/питань щодо надання Послуг Кінцевий користувач може звернутися до ДАТАГРУП за номером телефону Контакт-центру ДАТАГРУП 0800 210 000 та/або письмово за адресою: 03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 31/33. Інформація про контакти ДАТАГРУП також розміщена на сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua).

4.3.22. Кінцевий користувач має право звертатись до НКЕК за контактними даними визначеними на сайті Комісії: <https://nkek.gov.ua/>; до Держпродспоживслужби за контактними даними визначеними на сайті <https://dpss.gov.ua/>; до Антимонопольного комітету України за контактними даними визначеними на сайті <https://amcu.gov.ua/>; до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за контактними даними визначеними на сайті <https://ombudsman.gov.ua/>; до Уповноваженого із захисту державної мови за контактними даними визначеними на сайті <https://mova-ombudsman.gov.ua/>.

4.3.23. Кінцеві користувачі, які не були ідентифіковані постачальником послуг під час укладання договору про надання послуг, мають право пройти ідентифікацію самостійно звернувшись для цього до Постачальника.

4.3.24. Кінцеві користувачі мають інші права, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

#### **4.4. Кінцевий користувач зобов'язаний:**

4.4.1. Ознайомитись з Договором, цими Загальними Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про електронні комунікації», та нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій та інших законодавчих актів.

4.4.2. Самостійно ознайомлюватись зі змінами Загальних Умов, Договору, тарифами (тарифними планами), шляхом періодичного самостійного ознайомлення з цими змінами. Кінцевий користувач зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку, електронну адресу яку він назвав Товариству як контактну та особистий кабінет раз на три дні. Кінцевий користувач приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення зі змінами.

4.4.3. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у розділі 3 «Укладання договорів» цих Загальних Умов.

4.4.4. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Загальними Умовами, тарифами (тарифними планами), нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

4.4.5. Самостійно стежити за станом свого особового рахунку, не допускати нульового або від'ємного балансу особового рахунку.

4.4.6. Повідомити ДАТАГРУП, подавши особисто письмову заяву (для фізичних осіб) або надіславши листа поштою (для юридичних осіб) протягом 7 (семи) днів про свою незгоду з внесеними змінами та/або доповненнями до цих Загальних Умов з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Кінцевого користувача в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг, Додаткових послуг за ініціатииви Кінцевого користувача і Кінцевий користувач зобов'язаний розірвати Договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Кінцевого користувача не розірвав Договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Кінцевого користувача своїми діями виявив згоду із змінами та/або доповненнями до цих Загальних Умов.

4.4.7. Письмово повідомляти ДАТАГРУП протягом 7 (семи) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за Договором) з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.4.8. У разі використання лічильників обліку тривалості Послуг, на які є документ про підтвердження відповідності, самостійно та періодично проводити метрологічну повірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному чинним законодавством.

4.4.9. Своєчасно інформувати та надавати ДАТАГРУП документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги чи державну підтримку. Пільги надаються відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.4.10. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж ДАТАГРУП, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіообладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання Послуг іншим Споживачам.

4.4.11. Використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Якщо Кінцевий користувач передав своє Кінцеве обладнання без згоди ДАТАГРУП в користування третім особам, відповідальним за оплату Послуг залишається Кінцевий користувач.

4.4.12. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування електронних комунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для ДАТАГРУП, так і для інших Споживачів.

- 4.4.13. Не використовувати технічних можливостей електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП з метою доступу до Послуг, Додаткових послуг для направлення на електронну комунікаційну мережу ДАТАГРУП трафіку з інших електронних комунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.
- 4.4.14. Не використовувати будь-яких пристроїв для маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів, у тому числі для надання Послуг третім особам.
- 4.4.15. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит ДАТАГРУП про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.
- 4.4.16. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати спам.
- 4.4.17. Зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих Послуг та/або Додаткових послуг, Сервісних послуг протягом 3 (трьох) років з дати здійснення кожної окремої оплати.
- 4.4.18. У разі припинення надання Послуг або виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги та/або Додаткової послуги відразу повідомити про це ДАТАГРУП за номерами, наведеними у відповідних Додатках/Угодах до Договору та/або на рахунках-актах для щомісячних за електронні комунікаційні послуги, та/або на сайті ДАТАГРУП.
- 4.4.19. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це ДАТАГРУП, крім випадків, коли це прямо передбачено цими Загальними Умовами.
- 4.4.20. Не використовувати Послуги/Додаткові послуги/Сервісні послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.
- 4.4.21. Не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам.
- 4.4.22. Не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж, зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам.
- 4.4.23. Забезпечувати доступ технічним спеціалістам до встановленого Кінцевого та/або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу.
- 4.4.24. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Кінцевому користувачу в користування Кінцевого обладнання, Кінцевий користувач зобов'язаний прийняти від ДАТАГРУП таке Кінцеве обладнання за актом приймання-передавання, забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Кінцевим користувачем Кінцевим обладнанням вказуються у відповідних Додатках/Угодах до Договору про надання Послуг, які Кінцевий користувач отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.
- 4.4.25. Нести відповідальність за встановлене в Кінцевого користувача кінцеве обладнання, за організацію та обслуговування кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за виданими Кінцевому користувачу технічними умовами ДАТАГРУП, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та Кінцеве обладнання в межах будинку та/або приміщення у справному стані.
- 4.4.26. Кінцевий користувач зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, Додатковими послугами для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та/або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором/Додатковою угодою/Додатком/Угодою), повернути його ДАТАГРУП або сплатити його вартість, вказану у відповідному Акті приймання-передавання обладнання.
- 4.4.27. Забезпечити нерозголошення наданих йому паролів і логінів доступу до Послуг.

4.4.28. Кінцевий користувач, замовивши Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги або змінивши їх параметри самостійно через Систему самообслуговування, відповідає за їх оплату у повному обсязі згідно з фактичним тарифом (тарифним планом).

4.4.29. Не підключати до телефону, який працює за спареною схемою, кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо) без письмової згоди іншого абонента телефону, підключеного за спареною схемою, крім випадків застосування обладнання без створення незручностей у користуванні телефоном такому абонентові.

4.4.30. За вимогою ДАТАГРУП підтвердити належність номера телефону особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Кінцевим користувачем визначеного в Загальних Умовах пакета документів для укладання відповідного Договору.

4.4.31. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної ДАТАГРУП IP-адреси (за умови її отримання).

4.4.32. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане Кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке Кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в ДАТАГРУП.

4.4.33. У разі тимчасового платного користування обладнанням ДАТАГРУП, якщо інше не визначено відповідними Додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії Угоди, Додатка та/або Договору ДАТАГРУП, який передавав обладнання у тимчасове платне користування, за актом приймання-передавання обладнання або компенсувати його вартість з урахуванням ПДВ.

4.4.34. Контролювати та відповідати за роботу кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Кінцевого користувача самостійно встановлювати з'єднання і у такому випадку Кінцевий користувач оплачує ці отримані Послуги.

4.4.35. Не використовувати Послуги, Додаткові послуги для розповсюдження інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права. Вживати всі необхідні заходи щодо безпеки інформації, яка передається через мережу Інтернет, Кінцевий користувач зобов'язаний забезпечити захист безпеки інформації, авторського права і (або) суміжних прав, які передаються через мережу Інтернет.

4.4.36. При отриманні від суб'єкта авторського права і (або) суміжних прав та/або ДАТАГРУП заяви про припинення порушення авторського права і (або) суміжних прав (її копії) Кінцевий користувач невідкладно не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту її отримання, зобов'язаний унеможливити доступ до електронної цифрової інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права щодо якої подано заяву, та надати заявнику і ДАТАГРУП інформацію про вжиті заходи відповідно до вимог Закону України «Про авторське право і суміжні права».

4.4.37. Кінцевий користувач зобов'язаний розмішувати у вільному доступі на власних веб-сайтах та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) таку достовірну інформацію про себе:

- а) повне ім'я або найменування власника веб-сайту та ДАТАГРУП (постачальника послуг хостингу);

- б) повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника веб-сайту та ДАТАГРУП (постачальника послуг хостингу);

- в) контактну інформацію власника веб-сайту та ДАТАГРУП (постачальника послуг хостингу), у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ним можливо оперативно зв'язатися.

4.4.38. Кінцевий користувач зобов'язаний при замовленні будь-яких Послуг вказувати достовірну і коректну інформацію про себе, у тому числі свої контактні дані, а у разі їх

зміни невідкладно інформувати про це ДАТАГРУП в порядку, визначеному законодавством.

4.4.39. Забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України, в тому числі у сфері авторського права та суміжних прав.

4.4.40. Кінцевий користувач зобов'язаний не користуватись Інтернет-ресурсами, доступ до яких заблоковано, та які заборонені законодавством України. Абонент самостійно несе повну відповідальність за користування забороненими Інтернет-ресурсами.

4.4.41. Кінцевий користувач, фізична особа, зобов'язаний довести до відома Отримувача положення цих Умов, а також про права, що визначені Законом України «Про захист персональних даних». Кінцевий користувач зобов'язаний отримати від Отримувача згоду на передачу третім особам персональних даних для забезпечення реалізації відносин у сфері електронних комунікаційних послуг згідно з цими Загальними Умовами.

4.4.42. Кінцеві користувачі виконують інші обов'язки, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері електронних комунікацій.

4.4.43. Абонент зобов'язується змінювати паролі доступу до послуг наданих ДАТАГРУП, кожні 2 (два) місяці та дотримуватись таких вимог до складності пароля:

- пароль має складатися не менше ніж з 8-ми символів;
- пароль має включати символи, набрані в різних регістрах;
- крім латинських букв, включати також цифри, розділові знаки та/або спеціальні символи (якщо це підтримує інтерфейс доступу);
- пароль не може бути вживаним словом із словника, сленгу, діалекту, жаргону;
- пароль немає містити персональної інформації (ім'я, адреса, дата народження, телефон тощо).

## **5. Роботи, Додаткові послуги, Сервісні послуги. Обладнання**

5.1. Якщо для надання Послуг/Додаткових послуг необхідним є виконання Робіт та/або надання Сервісних послуг, ДАТАГРУП виконує Роботи/надає Сервісні послуги, склад та обсяг яких визначається в залежності від виду Послуг/Додаткових послуг, що замовляються Кінцевим користувачем.

5.2. Кінцевий користувач зобов'язується приймати Послуги, Роботи, Додаткові послуги, Сервісні послуги та оплачувати їх вартість у встановленому в Умовах порядку.

5.3. Якщо ДАТАГРУП встановлює Кінцевому користувачу Обладнання ДАТАГРУП, для забезпечення надання Послуг ДАТАГРУП передає Кінцевому користувачу, а Кінцевий користувач приймає Обладнання за Актом приймання-передачі на умовах та в порядку, передбачених цими Загальними Умовами.

5.4. У випадку передачі ДАТАГРУП Кінцевому користувачу Обладнання для забезпечення надання та отримання Послуг за Замовленням, Кінцевий користувач зобов'язується:

5.4.1. Забезпечити цілісність та збереження Обладнання, та забезпечити наявність безперебійного електроживлення Обладнання, а також не передавати Обладнання третім особам.

5.4.2. Не використовувати Обладнання, що є частиною електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП, для мети іншої, ніж отримання Послуг.

5.4.3. Протягом 1 (одного) робочого дня повідомити ДАТАГРУП про випадки викрадення, втрати, пошкодження Обладнання та/або виникнення інших обставин, що призвели до погіршення технічних характеристик Обладнання.

5.5. У випадку використання Кінцевим користувачем власного електронного комунікаційного обладнання для забезпечення отримання Послуг, Кінцевий користувач має письмово узгодити з ДАТАГРУП номенклатуру, асортимент, комплектність, стан та кількість такого електронного комунікаційного обладнання.

5.6. Кінцевий користувач зобов'язується не допускати використання Обладнання, переданого ДАТАГРУП, свого обладнання та пристроїв, що забезпечують надання Послуг, Додаткових 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 ДАТАГРУП іншими абонентами. Кінцевий користувач зобов'язується не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, не виконувати модернізацію та/або програмування свого устаткування, що може будь-яким чином вплинути на тарифікацію електронних комунікаційних послуг у електронній комунікаційній мережі ДАТАГРУП чи нормальне функціонування мережевого устаткування ДАТАГРУП, не змінювати порядок маршрутизації вхідного та вихідного трафіку.

## **6. Порядок виконання Робіт/Сервісних послуг та приймання-передачі Обладнання**

6.1. ДАТАГРУП виконує Роботи та Сервісні послуги у строк, встановлений у такому Замовленні, з дати оплати Кінцевим користувачем вартості вказаних Робіт. Результат виконаних Робіт/ Сервісних послуг передається ДАТАГРУП Абоненту, про що Сторони складають та підписують Акт приймання-передачі виконаних Робіт/ Акт наданих сервісних послуг.

6.2. Приймання-передача результату виконаних Робіт з організації та підключення Каналу зв'язку здійснюється шляхом проведення тестування Каналу зв'язку протягом 2 (двох) робочих днів. При отриманні позитивних результатів тестування, вважається, що вказані Роботи виконані, про що Сторони складають Акт приймання-передачі виконаних Робіт. При виявленні в процесі тестування відхилень у роботі Каналу зв'язку від встановлених в Угоді про рівень якості Послуг та/або відповідному Замовленні на Послуги технічних параметрів, Сторонами складається та підписується акт із зазначенням необхідних доопрацювань та строків їх виконання. Після усунення зазначених в акті доопрацювань здійснюється повторне тестування та приймання-передача виконаних Робіт відповідно до даного пункту.

6.3. Після виконання ДАТАГРУП Робіт, Кінцевий користувач протягом 3 (трьох) робочих днів підписує та повертає ДАТАГРУП переданий ДАТАГРУП Кінцевому користувачу Акт приймання-передачі виконаних Робіт, а у разі непогодження – направляє ДАТАГРУП підписану Кінцевим користувачем мотивовану відмову від приймання Робіт та підписання Акту. У разі неотримання ДАТАГРУП підписаного Кінцевим користувачем Акту або підписаної мотивованої відмови від приймання Робіт та підписання Акту протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту направлення Акту Кінцевому користувачу, вважається що виконані ДАТАГРУП Роботи відповідають вимогам відповідного Замовлення, Договору та чинного законодавства України та прийняті Кінцевим користувачем в повному обсязі, що підтверджується Актом приймання-передачі виконаних Робіт, підписаним ДАТАГРУП в односторонньому порядку.

6.4. У випадку передачі ДАТАГРУП Кінцевому користувачу Обладнання, ДАТАГРУП ознайомлює Кінцевого користувача з правилами технічної експлуатації Обладнання.

6.5. Номенклатура, асортимент, комплектність, стан кількість та вартість Обладнання встановлюється в Акті приймання-передачі, що підписується обома Сторонами.

6.6. У випадку передачі Кінцевому користувачу Обладнання, ДАТАГРУП має право перевірювати технічний стан та комплектність переданого Кінцевому користувачу Обладнання.

6.7. Кінцевий користувач зобов'язується повернути ДАТАГРУП Обладнання у робочому стані у 7 (семи) денний строк за Актом приймання-передачі у випадку припинення дії Замовлення або Договору, а у випадку припинення/скорочення переліку, припинення ДАТАГРУП надання Послуг за Замовленням – якщо наявна письмова вимога ДАТАГРУП про повернення відповідного Обладнання. Повернення Обладнання здійснюється шляхом його демонтажу ДАТАГРУП, при цьому Кінцевий користувач зобов'язаний не перешкоджати представникам ДАТАГРУП демонтувати Обладнання.

## **7. Порядок надання Послуг, Додаткових послуг**

### **7.1. Порядок надання Послуг, Додаткових послуг, загальні відомості**

7.1.1. Послуги, Додаткові послуги надаються Кінцевому користувачу в порядку та на умовах, визначених в Замовленні на Послуги/Додаткові послуги цих Загальних Умовах та в Угоді про рівень якості Послуг.

7.1.2. Замовлення послуг, в тому числі замовлення і підтвердження замовлення послуги доступу до контенту, може здійснюватися:

- у письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), в тому числі в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) згідно з вимогами Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, а також факсимільного відтворення підпису відповідно до частини третьої статті 207 Цивільного кодексу України;
- шляхом придбання картки/коду активації попередньо оплаченої послуги;
- в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг;
- шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

До активних конклюдентних дій належать:

- голосове та/або текстове (SMS) повідомлення (зокрема з кодом замовлення послуг);
- ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data), відповідь на ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);
- натискання відповідного елемента графічного інтерфейсу (далі — кнопки), за допомогою якого користувач впливає на поведінку програми із використанням веб-порталів, додатків на електронних пристроях, інших технічних засобів електронних комунікацій, в яких зазначається інформація про умови надання та отримання послуг. Така кнопка повинна в доступній формі містити напис “замовлення з оплатою” або інше подібне формулювання, яке однозначно вказує, що замовлення передбачає оплату. У разі недотримання передбаченої цим абзацом вимоги щодо напису на кнопці, кінцевий користувач не має зобов’язань з оплати за відповідним замовленням чи договором;
- використання сигналів тонового набору або коду підтвердження замовлення послуг;
- запит на отримання послуги у центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах постачальника послуг;
- використання технічних засобів для перевірки біометричних параметрів (в тому числі сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сканування ока);
- введення номера, коду-підтвердження, пароля, коду-замовлення, промокоду та/або одноразового ідентифікатора;
- повідомлення на адресу електронної пошти постачальника послуг чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності);
- здійснення кінцевим користувачем виклику, надсилання повідомлення.

ДАТАГРУП самостійно обирає варіанти і способи замовлення Абонентом послуги доступу до контенту, а також способи підтвердження замовлення Абонентом такої послуги, перелік яких зазначено на своєму сайті <https://www.datagroup.ua/>.

7.1.2. Послуги/Додаткові послуги за Замовленням починають надаватись Кінцевому користувачу:

7.1.2.1. якщо Замовленням передбачене виконання Робіт – протягом 1 (одного) робочого дня з дати підписання Акту приймання-передачі виконаних Робіт, якщо інша дата початку надання Послуг/Додаткових послуг не вказана в самому Aktі, але не раніше дати введення

в експлуатацію будівлі(-вель), в якій(-их) знаходиться(-яться) Адреса включення (кінцеві точки Каналу зв'язку);

7.1.2.2. якщо Замовлення не передбачає виконання Робіт – з дати, вказаної в Замовленні, але не раніше дати введення в експлуатацію будівлі(-вель), в якій(-их) знаходиться(-яться) Адреса включення (кінцеві точки Каналу зв'язку).

7.1.3. ДАТАГРУП щомісячно направляє Кінцевому користувачу підписані зі своєї сторони Акти приймання-передачі наданих за Договором Послуг/Додаткових послуг до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, наступного за звітним.

7.1.4. Кінцевий користувач щомісячно підписує та направляє ДАТАГРУП протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання Акти приймання-передачі наданих Послуг або мотивовану відмову від приймання Послуг/Додаткових послуг та підписання Акту. У разі неотримання ДАТАГРУП підписаного Акту або мотивованої відмови від приймання Послуг/Додаткових послуг та підписання Акту протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати направлення Акту Кінцевому користувачу, вважається, що Послуги/Додаткові послуги надані ДАТАГРУП у звітному періоді належним чином (у відповідності із умовами Замовлень, Договору та вимогами чинного законодавства України), що підтверджується Актом приймання-передачі наданих Послуг, підписаним ДАТАГРУП в односторонньому порядку.

7.1.5. На вимогу Кінцевого користувача ДАТАГРУП надає Кінцевому користувачу інформацію про Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги, а також іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України, по телефону, поштою, у відділі продаж ДАТАГРУП, за допомогою засобів електронного зв'язку.

7.1.6. У випадку наміру Кінцевого користувача змінити Адресу включення (кінцеві точки Каналу зв'язку) або скоротити перелік Послуг/Додаткових послуг (зменшити обсяг Послуг/Додаткових послуг), Кінцевий користувач зобов'язаний письмово повідомити ДАТАГРУП про такий намір не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до передбачуваної дати зміни Адреси включення (кінцевих точок Каналу зв'язку).

7.1.7. При отриманні Кінцевим користувачем Послуг з доступу до мережі Інтернет, Кінцевий користувач не має право:

7.1.7.1. Використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб, фальсифікувати мережеві ідентифікатори, використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори.

7.1.7.2. Замовляти та пропонувати розсилання спаму, розсилати спам.

7.1.7.3. Вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших абонентів електронних комунікаційних послуг або нормальному функціонуванню обладнання ДАТАГРУП.

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

7.1.8. Кінцевий користувач зобов'язується забезпечувати безперешкодний доступ персоналу ДАТАГРУП, підрядників ДАТАГРУП в приміщення Кінцевого користувача для виконання ДАТАГРУП Робіт, усунення Аварійної недоступності Послуг, виконання інших своїх обов'язків та перевірки дотримання Кінцевим користувачем своїх обов'язків за Договором.

7.1.9. Кінцевий користувач має право на зміну Тарифного плану, обсягу Послуг/Додаткових послуг, що надаються. Кінцевий користувач не має права на збільшення обсягу Послуг/Додаткових послуг у разі наявності у нього заборгованості перед ДАТАГРУП. Зміна відбудеться першого числа місяця, наступного за місяцем в якому Кінцевий користувач подав заяву за умови наявності достатньої суми коштів на особовому рахунку Кінцевого користувача у розмірі вартості Тарифного плану на момент зміни, якщо інше не встановлено умовами Тарифного плану.

7.1.10. ДАТАГРУП надає послуги Кінцевим користувачам за наявності технічної можливості для надання замовленої електронної комунікаційної послуги у визначеному місці. Під технічною можливістю розуміється наявність електронної комунікаційної мережі

ДАТАГРУП у визначеному Кінцевим користувачем місці і використання для доступу до послуг належного кінцевого обладнання Кінцевого користувача.

7.1.11. ДАТАГРУП забезпечує Кінцевому користувачу мінімальний рівень швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до мережі Інтернет для фіксованого зв'язку не менше, ніж 56 Кбіт/с, що відповідає показникам якості послуг із передачі даних, доступу до мережі Інтернет, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 року №803 «Про затвердження показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів». Вимірювання швидкості передавання та приймання даних здійснюється відповідно до ДСТУ ETSI EG 202057-4:20115 (ETSI EG 202057-4:2008 IDT).

Постачальник розміщує на своєму веб-сайті <https://www.datagroup.ua/> актуальну карту покриття/перелік міст/адрес де є технічна можливість надання електронних комунікаційних послуг, і відомості про територію надання послуг є невід'ємною частиною даних Загальних умов.

## **7.2. Особливості надання послуги широкосмугового доступу до Інтернету та мобільного зв'язку; послуги широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку**

7.2.1. Надання послуг здійснюється за попередньою оплатою (платою за тариф/тарифний план) згідно з тарифами/тарифними планами ДАТАГРУП та надається за умови наявності на особовому рахунку Абонента на початок розрахункового періоду, визначеної тарифом/тарифним планом, суми яка не менше передбаченого розміру плати за тариф/тарифний план та плати за додаткові послуги, пакети (у випадку їх замовлення) і у випадку відсутності заборгованості за надані сервісні послуги.

7.2.2. Абонентна плата знімається в повному обсязі в перший день розрахункового періоду. У випадку, якщо не достатньо коштів для оплати за тариф/тарифний план, послуга не надається та/або обмежується. Замовлення Додаткових послуг та пакетів здійснюється тільки за наявності коштів на особовому рахунку Абонента в сумі, достатній для їх оплати.

7.2.3. У разі втрати Абонентом кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційної картки, за якою отримувалися послуги, ДАТАГРУП невідкладно за усною заявою абонента тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або ідентифікаційної картки на строк, що не перевищує 30 календарних днів.

Абонент повинен повідомити постачальника мобільного зв'язку та ДАТАГРУП про абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор, за яким отримувалися послуги з використанням втраченого кінцевого (термінального) обладнання або ідентифікаційної картки, та інші дані, у тому числі персональні, виключний перелік яких визначається договором, і отримати від постачальника мобільного зв'язку та ДАТАГРУП реєстраційний номер заяви щодо втрати обладнання та/або ідентифікаційної картки.

7.2.4. Розрахунковий період, порядок розрахунків та інші умови надання послуги широкосмугового доступу до Інтернету та мобільного зв'язку; послуги широкосмугового доступу до Інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку визначається тарифами/тарифними планами.

7.2.5. Послуга мобільного зв'язку надається абонентам - фізичним особам, що підключили послугу широкосмугового доступу до Інтернету ПрАТ «ДАТАГРУП» у складі пакетної пропозиції. Послуга мобільного зв'язку окремо від послуги доступу до широкосмугового доступу до Інтернету від ПрАТ «ДАТАГРУП» не надається.

7.2.6. Абонент зобов'язується у строк, що не перевищує 30 календарних днів з дня тимчасового припинення обслуговування ідентифікаційної картки, звернутись до ДАТАГРУП для повторного отримання картки та відновлення надання послуги або розірвання договірних відносин. Абонент має право обрати та замовити Додаткові послуги та пакети, запропоновані ДАТАГРУП, або відмовитися від них, звернувшись до центру обслуговування ДАТАГРУП та/або зателефонувавши до ДАТАГРУП за номером Інформаційно - довідкового Контакт-Центру, електронною поштою, факсом, самостійно в

Особистому кабінеті абонента чи через іншу інтерактивну систему, якщо Абонент – фізична особа. Абонент – суб'єкт господарювання має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), до ДАТАГРУП через центр обслуговування ДАТАГРУП, електронною поштою, факсом.

7.2.7. При отриманні послуг із складовою мобільного зв'язку необхідно Абоненту звернути увагу, що мобільний зв'язок, у силу природних умов поширення радіохвиль, може погіршуватися, перериватися або супроводжуватися перешкодами поблизу будинків, у тунелях, підвалах, і інших підземних спорудах через локальні особливості рельєфу і забудови, метеорологічних умов та з інших причин. У зв'язку з цим, такі перешкоди або відсутність зв'язку у окремих місцях не є фактом неналежного виконання ДАТАГРУП чи постачальника мобільного зв'язку своїх зобов'язань.

7.2.8. Розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для Інтернет для мобільного зв'язку становлять:

1) для послуг, що надаються за технологією 3G - 63,3 Мбіт/с (для передавання) та 11,5 Мегабіт/сек (для приймання). Максимально допустима швидкість в мережі може досягати 63,3 Мбіт/с за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання (яке підтримує технологію 3C-HSDPA / Triple Carrier HSDPA), налаштувань телекомунікаційної мережі, наявності стійкого сигналу мережі мобільного зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу;

2) для послуг, що надаються за технологією GPRS - 107 Кбіт/с; (для передавання та приймання). Максимально можлива швидкість в мережі може досягати 107 Кбіт/с за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання, налаштувань телекомунікаційної мережі, наявності стійкого сигналу мережі мобільного зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу;

3) для послуг, що надаються за технологією EDGE - 296 Кбіт/с (для передавання та приймання). Максимально можлива швидкість в мережі може досягати 296 Кбіт/с за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання, налаштувань телекомунікаційної мережі,

наявності стійкого сигналу мережі мобільного зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу;

4) для послуг, що надаються за технологією 4G (LTE2600\_10МГц + 5МГц) - 293,72 Мбіт/с (для передавання) та 32,5 Мбіт/с (для приймання). Максимально можлива швидкість в мережі може досягати 293,72 Мбіт/с за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання (яке підтримує технологію LTE 2CA - double carrier aggregation 7A-7A, модуляцію 256QAM та MIMO4x4), налаштувань телекомунікаційної мережі, наявності стійкого сигналу мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу;

5) для послуг, що надаються за технологією 4G (LTE2600\_10МГц + 5МГц + LTE1800\_10МГц)

- 391,22 Мбіт/с (для передавання) та 32,5 Мбіт/с (для приймання). Максимально можлива швидкість в мережі може досягати 391,22 Мбіт/с за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання (яке підтримує технологію LTE 3CA - triple carrier aggregation 3A-7A-7A, модуляцію 256QAM та MIMO4x4), налаштувань телекомунікаційної мережі, наявності стійкого сигналу мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу;

6) для послуг, що надаються за технологією 4G (LTE2600\_10МГц + 5МГц + LTE1800\_15МГц)

- 439,97 Мбіт/с (для передавання) та 48,75 Мбіт/с (для приймання). Максимально можлива швидкість в мережі може досягати 439,97 Мбіт/с за умови наявності у Абонента відповідного кінцевого обладнання (яке підтримує технологію LTE 3CA - triple carrier aggregation 3A-7A-7A, модуляцію 256QAM та MIMO4x4), налаштувань телекомунікаційної

мережі, наявності стійкого сигналу мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відсутності фізичних перешкод для поширення радіосигналу.

Фактична швидкість передачі даних залежить від завантаженості базової станції, віддаленості абонента від базової станції, рельєфу місцевості, характеру забудови тощо.

### **7.3. Порядок надання пов'язаних послуг та умови надання пов'язаних послуг**

7.3.1. ДАТАГРУП надає пов'язані послуги у межах, визначених законодавством України, цими Умовами та окремими умовами надання таких послуг. Пов'язані послуги — це послуги, що функціонально доповнюють або супроводжують основні електронні комунікаційні послуги, зокрема ті, що прямо визначені в законодавстві.

7.3.2. Датагруп надає такі пов'язані послуги:

- Системи умовного доступу (CAS) - Надання права та можливості доступу до систем умовного доступу до послуг цифрового телерадіомовлення іншим постачальникам електронних комунікаційних мереж та/або послуг. З використанням мережі: фіксованого зв'язку.

7.3.3. Оператор не надає такі пов'язані послуги:

- Електронні телегіди (EPG);
- Послугу з ідентифікації місцезнаходження абонента, який здійснює виклик;
- Послугу визначення присутності.
- Послуга перенесення абонентського номера.

7.3.4. Вказані послуги не підтримуються технічно або не передбачені для надання ДАТАГРУП.

7.3.5. Інші пов'язані послуги, що не зазначені в законодавстві, можуть надаватися ДАТАГРУП відповідно до окремих умов зазначених в наказах, які є невід'ємною частиною цих Умов. Такі умови включають опис послуги, технічні параметри, порядок активації, вартість та умови припинення. Інформація про такі послуги розміщується на офіційному Вебсайті ДАТАГРУП або надається Абоненту в індивідуальному порядку.

7.3.6. У разі зміни переліку пов'язаних послуг або умов їх надання, ДАТАГРУП зобов'язується оновити відповідну інформацію та повідомити Абонента у порядку, передбаченому цими Умовами та чинним законодавством.

### **8. Порядок розрахунків за надані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги**

8.1. Розрахунки з Кінцевим користувачем ведуться з використанням особового рахунку (згідно умов Договору). Оплата Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі. Кінцевий користувач самостійно контролює стан особового рахунку.

8.2. ДАТАГРУП виставляє Розрахункові документи, в порядку передбаченому п. 8.3. та розділу 19 цих Загальних умов, на оплату Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за надане в тимчасове платне користування абонентське обладнання (у разі замовлення Кінцевим користувачем) та інформація про розмір коштів, які перераховані ДАТАГРУП з особового рахунку Кінцевого користувача на цілі благодійної діяльності, а також належну до сплати суму за отримані контент-послуги, яка зазначається окремо від суми, що належить до сплати за інші Послуги.

8.3. ДАТАГРУП за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає Кінцевому користувачу рахунок в електронному вигляді на електронну адресу Кінцевого користувача на оплату Послуг та/або розміщує інформацію про стан рахунку (наявності/відсутності коштів на особистому рахунку Кінцевого користувача) в особистому кабінеті Кінцевого користувача) на оплату Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг якщо інше не передбачено Договором. Спосіб та умови надання рахунку можуть бути змінені шляхом звернення Кінцевого користувача за телефонами Інформаційно - Довідкового Контакт-центру або подання ним письмової заяви. Підписанням Договору в якому вказана адреса електронної пошти Кінцевого користувача, Кінцевий користувач надає згоду на отримання рахунків шляхом надсилання рахунків на адресу електронної пошти, вказаної в такому Договорі, або отримує рахунок в особистому кабінеті.

8.4. У разі надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг на умовах попередньої (авансової) оплати, після проведення розрахунків по закінченню розрахункового періоду, залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період.

У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги на умовах попередньої (авансової) оплати рахунок за такі послуги оплачується Кінцевим користувачем не пізніше 20 (двадцятого) числа місяця, що передує місяцю надання Послуг, якщо інше не передбачено Договором.

У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги на умовах наступної оплати рахунок за такі послуги оплачується Кінцевим користувачем не пізніше 20 (двадцятого) числа місяця, що настає за розрахунковим періодом якщо інше не передбачено Договором п. 8.20 цих Умов.

8.5. ДАТАГРУП за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає Користувач електронних комунікаційних послуг інформацію вартість та об'єм замовлених Послуг через особистий кабінет Абонента, або направлення смс, або направляє рахунок-акт системою електронного документообігу у порядку передбаченому розділом 19 цих Загальних Умов.

8.6. ДАТАГРУП зобов'язаний своєчасно зареєструвати податкову накладну/розрахунок коригування з урахуванням вимог п. 11 підрозділу 2 розділу XX ПКУ та норм ст. 201 ПКУ. У випадку порушення ДАТАГРУП строків реєстрації, Порядку заповнення податкової накладної, реєстрація документу з помилками - інша Сторона має право повідомити про сутність порушення, а ДАТАГРУП зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України.

У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості виконаних Робіт/наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування - Постачальник в терміни, передбачені ст. 201.10 ПКУ виписує розрахунок коригування до податкової накладної та:

1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;

2) надсилає його іншій Стороні, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. В цьому випадку інша Сторона зобов'язана зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН.

У випадку якщо одна із Сторін не здійснить реєстрацію податкової накладної/розрахунку коригування, в ЄРПН протягом терміну, визначеного ст. 201.10 ПКУ, інша Сторона має право стягнути з винної Сторони неустойку в розмірі 20% від вартості переданих товарів/виконаних Робіт/наданих послуг без урахування податку на додану вартість по такій податковій накладній/розрахунку коригування.

8.7. У разі неотримання Розрахункових документів, в порядку передбаченому п. 8.3. та/або Розділі 19 цих Загальних Умов, до 10 (десятого) числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, або здійснення розрахунків без Розрахункових документів, а саме рахунку та/або рахунку-акту, Абонент може звернутися до ДАТАГРУП для отримання інформації про належну до сплати суму та, в разі потреби, отримати рахунок (в порядку передбаченому п. 8.3. та/або Розділі 19 цих Загальних Умов або електронному вигляді) або самостійно здійснити оплату за електронні комунікаційні Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги у відповідному розділі на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua). Неотримання Розрахункових документів, в порядку передбаченому п. 8.3. та/або Розділі 19 цих Загальних Умов, не звільняє Кінцевого користувача від зобов'язань щодо оплати Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг.

8.8. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) – Кінцевий користувач сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Кінцевий користувач здійснює на підставі виставлених Розрахункових документів у вигляді та порядку, передбаченими Договором.

8.9. У разі, коли процес надання та отримання Послуги, Додаткової послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи (тарифні плани), вартість

Послуги, Додаткової послуги визначається за тарифом (тарифним планом), що діяв на початку надання Послуги, Додаткової послуги, крім абонентної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів (тарифних планів).

8.10. Отримана від Кінцевого користувача сума платежу зараховується ДАТАГРУП у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

8.10.1. Для Кінцевих користувачів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів:

- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- аванс на наступний період.

8.10.2. Для інших Кінцевих користувачів (крім бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів):

- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги, Додаткових послуг, Сервісних послуг;
- аванс на наступний період.

8.11 Кінцевий користувач при оплаті наданих ДАТАГРУП Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.

8.12 У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг. Фактичне отримання Кінцевим користувачем тієї чи іншої Послуги, Додаткової послуги, Сервісної послуги означає, що така Послуга, Додаткова послуга, Сервісна послуга була замовлена Кінцевим користувачем. У разі отримання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами (тарифними планами), що діяли у період фактичного споживання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг.

8.13. Кінцевий користувач оплачує вартість Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.

8.14. У разі, коли Кінцевий користувач отримував Послуги, Додаткові послуги неповний розрахунковий період, абонентна плата стягується за фактичний час отримання Кінцевим користувачем Послуги, Додаткових послуг, крім випадку припинення надання Послуги ДАТАГРУП за наявності заборгованості з оплати Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг.

8.15. Кількість та вартість Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг, наданих Кінцевому користувачу в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги, що належать ДАТАГРУП, та тарифу (тарифного плану) на кожну окрему Послугу, Додаткову послугу, Сервісну послугу.

8.16. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку надаються в кредит за додаткову плату в розмірі двох відсотків від суми наданої Послуги, якщо це передбачено діючими на момент надання Послуги тарифами (тарифними планами). У разі, коли Кінцевим користувачем протягом розрахункового періоду було внесено авансовий платіж, додаткова плата нараховується на суму, що перевищує аванс.

8.17. ДАТАГРУП здійснює остаточний розрахунок з Кінцевим користувачем протягом 1 (одного) місяця з моменту отримання особисто поданої його письмової заяви щодо відмови від Послуг та/або Додаткових послуг.

8.18. Плату за підключення до електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП може бути включено до щомісячного рахунку за надані електронні комунікаційні Послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання Послуги, що надається за Договором.

8.19. ДАТАГРУП проводить розрахунки за Послуги, Додаткові послуги за Договором з дати початку їх надання та/або з дати початку дії активного тарифу (тарифного плану), обраного Кінцевим користувачем при замовленні Послуг, Додаткових послуг.

8.20. Послуги ширококутвого доступу до Інтернету (крім тарифів/тарифних планів на послугу ширококутвого доступу до Інтернету та мобільного зв'язку; та/або на послугу ширококутвого доступу до інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку) оплачуються Кінцевим користувачем (фізичною особою) в такому порядку:

8.20.1. Абонентна плата знімається в повному обсязі до 4-го числа кожного місяця. Якщо в день, коли знімається абонентна плата, на особовому рахунку недостатньо коштів, послуга доступу до Інтернету скорочується і абонентна плата за неї зніматися не буде.

8.20.2. Якщо абонентна плата внесена Кінцевим користувачем на особовий рахунок в період з 4 числа по 24 число календарного місяця, знімання абонентної плати з особового рахунку відбувається в повному обсязі та буде відновлено надання послуги відповідно до замовленого Інтернет-пакету.

8.20.3. Якщо абонентна плата внесена абонентом на особовий рахунок після 24 числа календарного місяця, знімання абонентної плати виконується щодобово рівними частинами пропорційно кількості днів в обліковому періоді, відповідно до замовленого Інтернет-пакету.

8.21. Порядок розрахунків вказаний в п.8.20, п.п.8.20.1-8.20.3 не застосовується до тарифів/тарифних планів зі складовою мобільного зв'язку (на послуги ширококутвого доступу до Інтернету, мобільного зв'язку та ТБ у додатку та/або послуги ширококутвого доступу до Інтернету та мобільного зв'язку). Порядок розрахунків та порядок надання таких послуг визначено в пункті 7.2. цих Загальних Умов, а також в тарифах/тарифних планах.

8.22. Плата за установлення телефону та іншого Кінцевого обладнання вноситься Кінцевим користувачем одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані електронні комунікаційні Послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та/або Додатком(ми)/Угодою(ми)/Замовленням до Договору, та/або Додатковою (-ими) угодами до Договору.

8.23. Рахунок, наданий ДАТАГРУП, може бути одночасно Актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).

8.24. Час не отримання Послуг Кінцевим користувачем у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Кінцевого користувача або власною електронною комунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет електронної комунікаційної мережі ДАТАГРУП, не вважається простоем і оплачується Кінцевим користувачем у повному обсязі.

8.25. ДАТАГРУП має право в односторонньому порядку перерахувати встановлену в гривнях вартість Послуг, що не належать до загальнодоступних електронних комунікаційних послуг, за кожним Замовленням у випадку зміни на момент виставлення рахунку на оплату Послуг офіційного курсу гривні по відношенню до долару США, у порівнянні з офіційним курсом гривні по відношенню до долару США на дату підписання Сторонами Замовлення. Перерахунок здійснюється із застосуванням офіційного курсу гривні до долару США, встановленого Національним банком України. Вказаний перерахунок вартості Послуг здійснюється за наступною формулою:

$$C_o = C_n \cdot (K_2 / K_1), \text{ грн. без ПДВ, де:}$$

$C_o$  – сума до сплати, грн.,

$C_n$  – вартість Послуг в грн. за Замовленням,

$K_2$  – курс гривні до долару США за курсом НБУ на дату виставлення рахунку на оплату,

K1 – курс гривні до долару США за курсом НБУ на дату підписання Сторонами Замовлення на Послуги.

8.26. Всі платежі за Договором здійснюються в національній валюті України шляхом перерахування коштів на поточний рахунок ДАТАГРУП. Розмір оплати вартості Послуг, встановленої в іноземній валюті, визначається із застосуванням офіційного обмінного курсу, встановленого Національним банком України на день надання Послуг.

## **9. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг або припинення їх надання, відновлення Послуг, Додаткових послуг, припинення дії Договору та/або Замовлення**

### **9.1. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг загальні відомості**

9.1.1. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи ДАТАГРУП та/або Кінцевого користувача згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Загальними Умовами.

### **9.2. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг за ініціативою ДАТАГРУП**

9.2.1. ДАТАГРУП має право скорочувати перелік Послуг, Додаткових послуг або припиняти надання Послуг, Додаткових послуг у разі порушення Кінцевим користувачем умов Договору, цих Загальних Умов, а також у разі смерті Кінцевого користувача або визнання його безвісно відсутнім та в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

9.2.2. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, цих Умов та/або відповідно до законодавства, ДАТАГРУП має право скорочувати перелік Послуг/Додаткових послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги/Додаткові послуги на умовах попередньої оплати. При цьому ДАТАГРУП надсилає Кінцевому користувачу попередження, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, про можливість скорочення переліку надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, ДАТАГРУП має право скоротити перелік Послуг/Додаткових послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

9.2.3. ДАТАГРУП має право у разі наявності заборгованості Кінцевого користувача з оплати Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг списати заборгованість Кінцевого користувача шляхом здійснення взаємозаліку між Кінцевим користувачем та ДАТАГРУП зарахуванням зустрічних вимог за іншими договорами між цими ж Сторонами.

9.2.4. ДАТАГРУП має право скоротити перелік Послуг, Додаткових послуг, в порядку, передбаченому законодавством з урахуванням розділу 24 цих Умов, у разі:

9.2.4.1. наявності заборгованості за послуги понад строк чи суму, зазначені у договорі про надання послуг, а також якщо такі строк чи сума встановлені законодавством, в тому числі щодо універсальних послуг, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору про надання послуг;

9.2.4.2. досягнення граничного ліміту;

9.2.4.3. виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг. (період скорочення послуг Кінцевим користувачем не оплачується). Постачальник послуг повинен повідомити кінцевому користувачу про строк завершення таких робіт, передбачений законодавством.

9.2.4.4. виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, введення правового режиму надзвичайного або воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг споживачам послуг, що

перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації;

9.2.4.5. виявлення несанкціонованого втручання Кінцевого користувача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж ДАТАГРУП або технічних засобів електронних комунікацій ДАТАГРУП;

9.2.4.6. встановлення факту розсилання Кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів;

9.2.4.7. порушення Кінцевим користувачем цих Загальних Умов та/або умов укладеного Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством;

9.2.4.8. виявлення, що особа, яка підписала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору ДАТАГРУП не було повідомлено;

9.2.4.9. виявлення факту втрати або незаконного позбавлення Кінцевого користувача Кінцевого обладнання, що ним використовувалося, після отримання письмової заяви Кінцевого користувача або повідомлення про таке правоохоронними органами ДАТАГРУП;

9.2.4.10. не повідомлення Кінцевим користувачем про зміну поштової адреси або інших юридичних/банківських реквізитів, у тому числі, якщо рахунок(-ки) Кінцевого користувача повернене ДАТАГРУП з позначкою, що він за цією адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

9.2.4.11. використання мережі ДАТАГРУП для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли призвести або призводять до зниження якості надання Послуг;

9.2.4.12. не переоформлення Кінцевим користувачем телефонного номера на службовий при виявленні ДАТАГРУП факту ведення в телефонізованій квартирі господарської діяльності (для фізичних осіб);

9.2.4.13. не підтвердження Кінцевим користувачем за вимогою ДАТАГРУП належності номера телефону особі, з якою укладено Договір.

9.2.4.14. при порушенні авторського права і (або) суміжних прав, вчиненому Кінцевим користувачем з використанням мережі Інтернет.

9.2.4.15. при отриманні від суб'єкта авторського права і (або) суміжних прав заяви про припинення порушення.

9.2.4.16. виявлення та фіксації технічними засобами факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів без належної ідентифікації та без укладеного договору про надання послуг комерційних викликів.

9.2.4.17. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення Абонентом комерційних викликів Товариство зобов'язується перевірити наявність укладеного договору з Абонентом на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що Абонент використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, Товариство зобов'язується протягом трьох календарних днів з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.

9.2.4.18. У разі відсутності у Абонента, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів Товариство скорочує надання послуг за відповідним номерним ресурсом та повідомити про це Абонента. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації Абонента відповідно до Порядку ідентифікації та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.

9.2.4.19. У разі надання послуг комерційних викликів між Товариством та Абонентом укладається відповідний договір про надання послуг комерційних викликів, Абонент має пройти ідентифікацію відповідно до Порядку ідентифікації та дотримуватися вимог Закону України “Про рекламу”;

9.2.4.20. Товариство зобов’язується застосувати відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів, у разі надходження від споживача скарги щодо розповсюдження реклами без їх попередньої згоди з використанням ресурсу нумерації кінцевих користувачів, з якими укладено відповідний договір.

9.2.4.21. У разі повторного надходження скарги після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту Товариство не отримало від Абонента підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, Товариство скорочує надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким Абонентом на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомляє про це Абонента.

9.2.4.22. Абонент зобов’язаний негайно усунути порушення прав споживачів та надати Товариству обґрунтовані докази усунення порушення як підставу для відновлення надання послуг.

9.2.4.23. У разі неусунення Абонентом зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг споживачів після відновлення надання послуг голосової електронної комунікації Товариство має право достроково розірвати договір про надання послуг комерційних викликів з таким Абонентом з власної ініціативи;

### **9.3. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг за ініціативою Кінцевого користувача.**

9.3.1. За власним бажанням Кінцевий користувач може ініціювати скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг та припинення їх надання (за наявності технічної можливості), на підставі заяви за номером Контакт-Центру ДАТАГРУП (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника (обов’язково для юридичних осіб). У заяві Кінцевий користувач вказує строк, що не може перевищувати один рік, та причину скорочення переліку Послуг Додаткових послуг. Скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг оплачується за тарифами, встановленими ДАТАГРУП, а Кінцевим користувачем вноситься абонентна плата за весь період скорочення переліку Послуг. На період скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг за Кінцевим користувачем зберігається абонентський номер на термін, зазначений у заяві Кінцевого користувача на скорочення переліку Послуг/Додаткових послуг, за умови внесення Кінцевим користувачем плати за період скорочення переліку Послуг (не стосується права ДАТАГРУП на зміну абонентського номеру відповідно до п. 4.1.4 цих Загальних Умов).

9.3.2. У випадках скорочення переліку Послуг, Додаткових послуг, припинення надання Послуг/Додаткових послуг за час, протягом якого Послуги/Додаткові послуги не надавалися з вини Кінцевого користувача, абонентна плата сплачується у повному обсязі.

9.3.3. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Кінцевий користувач може ініціювати скорочення переліку Послуг/Додаткових послуг за письмовою заявою, вказавши Абонентський номер та свої персональні дані, які представник ДАТАГРУП вважає за необхідне встановити. Кінцевий користувач оплачує всі Послуги, що були отримані з використанням його телефонного номера/Кінцевого обладнання.

9.3.4. Скорочення переліку Послуг/Додаткових послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений Договором та законодавством.

9.3.4.1. У разі скорочення переліку Послуг/Додаткових послуг за заявою Кінцевого користувача та згідно пп. 9.2.4.1., 9.2.4.2., 9.2.4.4. - 9.2.4.6. Загальних Умов Кінцевому користувачу надається можливість доступу до служб екстреної допомоги.

9.3.4.2. Після погашення Кінцевим користувачем заборгованості з оплати Послуг/Додаткових послуг, надання яких скорочено, ДАТАГРУП протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує 2 (двох) робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання Послуг, Додаткових послуг.

9.3.4.3. Для прискорення відновлення надання Послуг/Додаткових послуг Абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.

9.3.4.4. У разі скорочення переліку послуг у випадках, передбачених підпунктами 9.2.4.3 і 9.2.4.4. цього пункту, абонентна плата не нараховується.

9.3.4.5. За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

#### **9.4. Припинення надання Послуг за ініціативою ДАТАГРУП**

9.4.1. ДАТАГРУП має право припиняти надання Послуг, Додаткових послуг та/або доступ до Інтернет-ресурсів, доступ до яких заборонений чинним законодавством України (без повідомлення Кінцевого користувача).

9.4.2. Припинення надання Послуг, Додаткових послуг може здійснюватися за ініціативою ДАТАГРУП, з урахуванням розділу 24 цих Умов, у разі:

9.4.2.1. Непогашення заборгованості з оплати Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг у строк, зазначений у попередженні ДАТАГРУП, надісланому абоненту

9.4.2.2. Відсутності у ДАТАГРУП технічної можливості надавати Послуги Абоненту.

9.4.2.3. Встановлення факту чи спроби Абонентом вчинити наступні дії:

9.4.2.3.1. використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

9.4.2.3.2. дії, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

9.4.2.3.3. використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання послуг третім особам;

9.4.2.3.4. здійснення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб (в тому числі порушення порядку маршрутизації трафіку під час надання послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання (код, який присвоюється виробником технічних засобів електронних комунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID, інші дії, передбачені частиною третьою статті 361 Кримінального кодексу України) та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, а також доступу до облікових записів та особистих кабінетів абонентів);

9.4.2.3.5. розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів повторно після застосування до такого кінцевого користувача скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом такого розсилання ним спаму та/або здійснення зловмисних викликів за умови попередження його в електронній формі;

9.4.2.3.6. без попередньої згоди кінцевого користувача, якому направляються виклики та/або повідомлення, використання систем автоматичного “дозвону” (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), здійснення опитувань. Дана вимога не поширюється на випадки надання кінцевими користувачами, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання комерційних чи інших повідомлень, здійснення викликів, пов’язаних з їх діяльністю, без їх згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своїх веб-сайтах чи в інший визначений ними спосіб;

9.4.2.3. Мережевої атаки на ір-адреси Абонента, яка загрожує безпеці та працездатності мережі ДАТАГРУП, до закінчення або ліквідації атаки

9.4.2.4. Зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Кінцевим користувачем наступних вимог:

9.4.2.4.1. порушення кінцевим користувачем умов договору про надання послуг за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів (якщо кінцевий користувач не усуне порушення у визначений таким договором строк). Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі постачальника послуг або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших кінцевих користувачів;

9.4.2.4.2. Використання Кінцевого обладнання, що не має документу про підтвердження відповідності;

9.4.2.4.3. Фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;

9.4.2.4.4. Абонент поширив інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу ДАТАГРУП, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов’язків з обслуговування Абонента;

9.4.2.4.5. Абонент навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такої шкоди;

9.4.2.4.6. Абонент здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп’ютерів), систем та комп’ютерних мереж і мереж електрозв’язку;

9.4.2.4.7. коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки/коду та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв’язку), за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів

9.4.3. У разі порушення Кінцевим користувачем вимог пп. 9.4.2.2.2.- 9.4.2.2.7 п. 9.4.2.5. цих Умов, зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог ДАТАГРУП має право припинити надання усіх послуг Кінцевому користувачу із попереднім повідомленням, направленим на електронну адресу вказану Кінцевим користувачем при укладанні Договору, та/або в особистому кабінеті, та/або смс-повідомленням та/або іншими способами не забороненими законодавством, не менше ніж за одну годину, до моменту припинення надання Послуг/Додаткових послуг.

9.4.4. Припинення діяльності ДАТАГРУП з надання усіх Послуг з попередженням НКЕК і споживачів не пізніше ніж за 3 (три) місяці до припинення.

9.4.5. Після припинення надання Послуг/Додаткових послуг оплачена Кінцевим користувачем авансом, але не використана частина коштів перераховується за письмовою заявою Кінцевого користувача на його рахунок у банку протягом 15 (п’ятнадцяти) робочих днів з дати остаточного розрахунку за Договором. У письмовому повідомленні Кінцевий

користувач може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу/коштів.

9.4.6. У разі наявності неоплачених Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг на дату, визначену п.9.5.1 цих Загальних Умов, ДАТАГРУП виставляє Кінцевому користувачу остаточний рахунок, який повинен бути оплачений протягом 15 (п'ятнадцяти) банківських днів.

9.4.7. Якщо ДАТАГРУП виявить, що дані, які повідомив Кінцевий користувач при укладенні Договору є неправдивими або, якщо виявиться, що власник приміщення, у якому здійснене підключення послуги не надавали своєї згоди на підключення послуги – ДАТАГРУП має право розірвати Договір, попередивши Кінцевого користувача про це не менш, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору будь –яким доступним засобом зв'язку на власний вибір, зокрема: письмово, засобами електронної пошти, тощо.

9.4.8. ДАТАГРУП має право припинити надання Послуг/Додаткових послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Загальними Умовами та/або чинним законодавством України.

## **9.5. Припинення надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг за ініціативою Кінцевого користувача.**

9.5.2. Кінцевий користувач має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг так і від всіх послуг, що надаються за Договором/Додатками/Угодами, Додатковими угодами, подавши особисто письмову заяву до ДАТАГРУП. Відмова Кінцевого користувача від Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг спричиняє припинення зобов'язань ДАТАГРУП з надання Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг Кінцевому користувачу не пізніше ніж через 7 (сім) календарних днів з дати отримання ДАТАГРУП заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві або не визначений умовами Договору.

## **9.6. Відновлення Послуг, Додаткових послуг**

9.6.2. Надання Послуг, Додаткових послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Загальних Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку Послуг або припинення їх надання.

9.6.3. Відновлення надання Послуг, Додаткових послуг перелік яких було скорочено за заявою Кінцевого користувача, раніше дати, зазначеної у заяві, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Контакт-Центру ДАТАГРУП (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви поданої Кінцевим користувачем особисто, або його уповноваженою особою (для юридичних осіб) та за умови наявності коштів у достатньому обсязі на Особовому рахунку Кінцевого користувача.

9.6.4. Для прискорення відновлення надання Послуг, Додаткових послуг відключених за заборгованість, Кінцевий користувач (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за номером Контакт-Центру ДАТАГРУП, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

## **9.7. Порядок припинення дії Договору та/або Замовлення**

9.7.2. Ініціатива припинення дії Договору може надходити, як від ДАТАГРУП, так і від Кінцевого користувача за наявності підстав, наведених у цих Загальних Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

9.7.3. У разі відмови Кінцевого користувача від Послуг що надаються за Договором, Договір вважається розірваним. Кінцевий користувач повинен подати до ДАТАГРУП письмову заяву про відмову від Послуг,:

- фізичні особи - особисто;
- юридичні особи - через уповноваженого представника або надіслати заяву поштою.

У разі якщо Кінцевому користувачу за таким Договором надаються й Додаткові послуги, то надання Додаткових послуг припиняється автоматично після відмови Кінцевого користувача від Послуг.

9.7.4. У разі несплати заборгованості за Послуги/Додаткові послуги/Сервісні послуги у строк, зазначений у попередженні про можливість розірвання Договору, ДАТАГРУП має право розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це Кінцевого користувача в порядку, визначеному чинним законодавством, також ДАТАГРУП має право списати заборгованість Кінцевого користувача шляхом здійснення взаємозаліку між Кінцевим користувачем та ДАТАГРУП зарахуванням зустрічних вимог за іншими договорами між цими ж Сторонами.

9.7.5. У разі коли після вжитих ДАТАГРУП заходів, передбачених цими Загальними Умовами, протягом 1 (одного) місяця після зазначеного у попередженні строку оплати, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги не надійшло, ДАТАГРУП має право припинити дію Договору (в тому числі його достроково розірвати), письмово повідомивши про це Кінцевого користувача. При цьому забезпечити протягом 1 (одного) місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення роботи телефону Кінцевого користувача.

9.7.6. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг, Додаткових послуг, Сервісних послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

9.7.7. Дія Договору припиняється у разі втрати права ДАТАГРУП на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері електронних комунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом у порядку, передбаченому законодавством.

9.7.8. Припинення Договору можливе з ініціативи ДАТАГРУП у випадку виникнення обставин, що унеможливають надання послуг, в тому числі – обставин, що призвели до відсутності технічної можливості надання послуг, зафіксованого порушення (у тому числі – актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг) Абонентом будь – якого зобов'язання згідно з п. 4.4 шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Абоненту за адресою вказаною в Договору, за 7 (сім) календарних днів до дати припинення (розірвання).

9.7.9. Замовлення на будь-які послуги набуває чинності з моменту підписання його уповноваженими представниками обох Сторін та скріплення печатками Сторін (у разі їх використання) та діє протягом строку, в ньому встановленому. У випадку відсутності письмових заяв Сторін за 30 (тридцять) календарних днів до закінчення строку дії Замовлення, дія Замовлення автоматично продовжується на той самий строк та на тих самих умовах. Автоматичне продовження строку дії Замовлення в порядку даного пункту Загальних Умов відбувається періодично.

9.7.10. Замовлення припиняється виключно у наступних випадках:

9.7.10.1. у випадку закінчення строку його дії за наявності письмової заяви будь-якої Сторони про відмову від автоматичного продовження строку дії Замовлення;

9.7.10.2. за взаємною згодою Сторін шляхом укладення відповідної додаткової угоди до Договору та/або нового Замовлення на Послуги, в якому Сторонами чітко передбачене припинення дії такого попереднього Замовлення;

9.7.10.3. за ініціативою ДАТАГРУП в порядку та на умовах, передбачених цими Загальними Умовами та/або Договором, або шляхом направлення Абоненту відповідного письмового повідомлення не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати припинення дії такого Замовлення;

9.7.10.4. за ініціативою Абонента у разі відсутності у нього заборгованості за Замовленням перед ДАТАГРУП шляхом направлення ДАТАГРУП відповідного письмового повідомлення не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати припинення дії такого Замовлення.

9.7.10.5. в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством.

## **10. Відповідальність Сторін**

10.1. У разі ненадання або неналежного надання електронних комунікаційних послуг, постачальник послуг несе майнову відповідальність перед кінцевим користувачем відповідно до статті 125 Закону України «Про електронні комунікації».

10.2. Для реалізації права на отримання відшкодування Абонент зобов'язаний звернутися до ДАТАГРУП із письмовою заявою (в тому числі електронним зверненням, яке має бути підписане за допомогою кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підписом, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису). Заява має містити опис порушення, його дату та час, а також іншу обов'язкову інформацію. Для отримання відшкодування Абоненти повинні також надати копію паспорта (1, 2-ї сторінки, сторінки з останньою фотографією, якщо вклеєна в 25 або 45 років, сторінки з відміткою про реєстрацію) та копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера платника податків та зборів або 2-сторони паспорта у формі ID-картки, а також довідку про банківські реквізити.

10.3. Звернення розглядається ДАТАГРУП протягом 30 календарних днів з дати його отримання.

10.4. У разі встановлення обґрунтованості заявленого Абонентом порушення:

- ДАТАГРУП здійснюється нарахування Абоненту відшкодування у розмірі, передбаченому законодавством, на основний особовий рахунок абонента;
- У разі, якщо заявник не є Абонентом ДАТАГРУП на дату звернення, відшкодування може бути перераховане на банківський рахунок, оплата збору за розрахунково-касове обслуговування банку, здійснюється Абонентом. Відшкодування нараховується у строк, визначений п. 10.4 цих Умов.

10.5. Оператор залишає за собою право запитати додаткову інформацію або документи, необхідні для підтвердження обставин порушення.

10.6. У випадку недотримання Абонентом порядку направлення звернення, що передбачений п 10.3. цих Умов, звернення Абонента, може бути залишене без руху. У такому разі Абоненту надається строк для усунення виявлених недоліків.

10.7. ДАТАГРУП не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються ДАТАГРУП, або з вини Абонента у випадках, передбачених цим Законом.

10.8. Питання відшкодування завданих Абоненту збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання ДАТАГРУП обов'язків за договором про надання електронних комунікаційних послуг вирішуються в судовому порядку.

10.9. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається їхніми мережами, крім випадків, передбачених Законом України «Про електронну комерцію».

10.10. За неналежне виконання зобов'язань ДАТАГРУП, його відповідальність у вигляді відшкодування збитків обмежується сумою, що не перевищує фактично сплачену Абонентом вартість Послуг за останні три календарні місяці, що передували місяцю, у якому сталося таке неналежне виконання зобов'язань.

10.11. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та ДАТАГРУП від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

10.5 Відповідальність за правильне підключення Кінцевого обладнання та налагодження необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні (у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги) несе Абонент. У випадку неправильного підключення, що призвело до неможливості отримання Послуг, за заявою Абонента ДАТАГРУП виконує роботи з підключення до Послуг зі сторони Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами.

## **10.6. Відповідальність Кінцевого користувача**

10.6.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує ДАТАГРУП штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

10.6.2. У разі затримки оплати за надані Послуги, Додаткові послуги, Сервісні послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

10.6.3. У разі пошкодження Кінцевого та/або додаткового обладнання не з вини ДАТАГРУП (переданого Абоненту в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати ДАТАГРУП вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його вартість, вказану у відповідному акті приймання-передавання обладнання.

10.6.4. Після закінчення строку дії Договору, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу ДАТАГРУП неустойку в розмірі 1% (один) відсоток від вартості обладнання, за кожний день прострочення у разі прострочення терміну повернення встановленого Кінцевого та/або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі/Додатковій угоді/Додатку/Угоді) його вартості, вказаної у відповідному акті приймання-передавання.

10.6.5. У разі виявлення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати ДАТАГРУП, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

10.6.6. Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником ДАТАГРУП та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками ДАТАГРУП.

10.6.7. Абонент несе відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

10.6.8. Абонент несе відповідальність за порушення авторського права і (або) суміжних прав, вчиненого з використанням мережі Інтернет, якщо він вчасно не вчинив дії, передбачені Законом України «Про авторське право та суміжні права».

10.6.9. Абонент самостійно несе повну відповідальність за користування забороненими чинним законодавством Інтернет-ресурсами та ресурсами доступ до яких заблоковано у відповідності до чинного законодавства.

10.6.10. Абонент самостійно несе повну відповідальність за порушення своїх обов'язків визначених п. 4.4. цих Загальних Умов.

## **10.7. Відповідальність ДАТАГРУП**

10.7.1. У разі ненадання або неналежного надання електронних комунікаційних послуг, постачальник послуг несе майнову відповідальність перед кінцевим користувачем відповідно до статті 125 Закону України «Про електронні комунікації».

10.7.2. Для реалізації права на отримання відшкодування Абонент зобов'язаний звернутися до ДАТАГРУП із письмовою заявою (в тому числі електронним зверненням, яке має бути підписане за допомогою кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підписом, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису). Заява має містити опис порушення, його дату та час, а також іншу обов'язкову інформацію. Для отримання відшкодування Абоненти повинні також надати копію паспорта (1, 2-ї сторінки, сторінки з останньою фотографією, якщо вклеєна в 25 або 45 років, сторінки з відміткою про реєстрацію) та копію довідки про присвоєння

ідентифікаційного номера платника податків та зборів або 2-сторони паспорту у формі ID-картки, а також довідку про банківські реквізити.

10.7.3. Звернення розглядається ДАТАГРУП протягом 30 календарних днів з дати його отримання.

10.7.4. У разі встановлення обґрунтованості заявленого Абонентом порушення:

- ДАТАГРУП здійснюється нарахування Абоненту відшкодування у розмірі, передбаченому законодавством, на основний особовий рахунок абонента;

- У разі, якщо заявник не є Абонентом ДАТАГРУП на дату звернення, відшкодування може бути перераховане на банківський рахунок, оплата збору за розрахунково-касове обслуговування банку, здійснюється Абонентом. Відшкодування нараховується у строк, визначений п. 10.7.3 цих Умов.

10.7.5. ДАТАГРУП залишає за собою право запитати додаткову інформацію або документи, необхідні для підтвердження обставин порушення.

10.7.6 У випадку недотримання Абонентом порядку направлення звернення, що передбачений п 10.7.2. цих Умов, звернення Абонента, може бути залишене без руху. У такому разі Абоненту надається строк для усунення виявлених недоліків.

10.7.7 ДАТАГРУП не несе майнової відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання електронних комунікаційних послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються ДАТАГРУП, або з вини Абонента у випадках, передбачених цим Законом.

10.7.8. Питання відшкодування завданих Абоненту збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання ДАТАГРУП обов'язків за договором про надання електронних комунікаційних послуг вирішуються в судовому порядку.

10.7.10. За неналежне виконання зобов'язань ДАТАГРУП, його відповідальність у вигляді відшкодування збитків обмежується сумою, що не перевищує фактично сплачену Абонентом вартість Послуг за останні три календарні місяці, що передували місяцю, у якому сталося таке неналежне виконання зобов'язань.

10.7.2. ДАТАГРУП не несе відповідальності:

- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг/Додаткових послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

- за неможливість отримання Послуг/Додаткових послуг, погіршення якості Послуг/Додаткових послуг, перебоїв в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу ДАТАГРУП;

- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);

- за будь-які витрати або збитки, які прямо або опосередковано зазнав Абонент внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет;

- за втрати і збитки, що виникли через несанкціонований доступ третіх осіб до ресурсів Абонента;

- за прямий або опосередкований збиток, заподіяний Абонентові в результаті використання або неможливості використання послуги;

- за якість послуги – у випадках використання Абонентом несертифікованого обладнання, програмного забезпечення, а також при неправильному налаштуванні Абонентом програмного забезпечення і обладнання та у разі несправності обладнання, що належить Абоненту;

- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини ДАТАГРУП.

- за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності. А також не несе відповідальності за якість функціонування сегментів мережі Інтернет, що не є власністю ДАТАГРУП.

10.7.3. У разі не виконання або неналежного виконання ДАТАГРУП своїх зобов'язань за Договором та цими Загальними Умовами ДАТАГРУП несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених чинним законодавством України.

10.7.4. ДАТАГРУП несе відповідальність:

10.7.4.1. за ненадання оплачених електронних комунікаційних послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений, - у розмірі оплаченої вартості ненаданих послуг та штрафу в розмірі 25 відсотків вартості послуг;

10.7.4.2. за безпідставне відключення термінального (кінцевого) обладнання - у розмірі абонентної плати за весь період відключення;

10.7.4.3. за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг - у розмірі абонентної плати за один місяць;

10.7.4.4. в інших випадках - у розмірах, передбачених договором про надання електронних комунікаційних послуг;

10.7.4.5. у разі не усунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання абонентом заявки про пошкодження електронної комунікаційної мережі, що унеможливило доступ кінцевого користувача до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості електронної комунікаційної послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується, а ДАТАГРУП у разі не усунення пошкодження протягом 5 (п'яти) діб із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заявки сплачує споживачу штраф у розмірі 25 відсотків добової абонентної плати за кожну добу перевищення цього строку, але не більше ніж за три місяці.

10.7.5. Сплата штрафних санкцій ДАТАГРУП, Законом України «Про електронні комунікації» та нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій, здійснюється шляхом заліку вартості електронних комунікаційних послуг:

10.7.5.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу;

10.7.5.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету.

10.7.6. ДАТАГРУП докладатиме всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

10.7.7. Відсутність технічної можливості для надання електронних комунікаційних послуг не є підставою для подання Абонентом ДАТАГРУП будь-яких претензій та позовів.

10.7.8. ДАТАГРУП не несе перед Абонентом відповідальності за наслідки вжиття заходів, передбачених статтею 52<sup>1</sup> Закону України «Про авторське право та суміжні права», за Загальні Умови виконання вимог частини першої цієї статті.

10.7.9. ДАТАГРУП не несе відповідальності за порушення авторського права і (або) суміжних прав, за Загальні Умови виконання вимог статті 52<sup>1</sup> Закону України «Про авторське право та суміжні права».

## **11. Обставини непереборної сили**

11.1. Сторони Договору звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу тощо), або інших не залежних від Сторін обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки і які настали після укладення Договору. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються компетентним органом.

11.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин Сторона, яка не в змозі виконати взяті на себе зобов'язання, зобов'язана проінформувати іншу Сторону про початок і закінчення вищезазначених обставин.

11.3. Належним доказом наявності вказаних вище обставин та їх тривалості будуть служити документи та (або) акти, видані відповідним компетентним органом, уповноваженим підтверджувати зазначені в цьому розділі обставини.

11.4. Невиконання окремо кожною зі Сторін обов'язку щодо інформування іншої Сторони про факт виникнення обставин непереборної сили не дає такій Стороні права посилається на ці обставини.

11.5. У випадку дії обставин непереборної сили більше ніж один місяць Сторони з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань повинні провести відповідні переговори.

## **12. Інші умови**

12.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Загальними Умовами та чинним законодавством, вважаються виконаними ДАТАГРУП належним чином, якщо Абонент був повідомлений принаймні одним з таких способів: на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua), та/або в особистому кабінеті, та/або шляхом направлення листа на електронну пошту, та/або направлення смс-повідомлення або в інший спосіб, визначений законодавством. Якщо абонент отримує послуги знеособлено, або Абонентом не надано/ не актуалізовано свої контактні дані, то розміщення відповідного повідомлення на веб-сайті ДАТАГРУП [www.datagroup.ua](http://www.datagroup.ua) вважається інформуванням Абонента здійсненим належним чином. У випадку коли такий абонент який бажає отримувати інформування в інший спосіб, він має право актуалізувати свої контактні дані звернувшись до ДАТАГРУП за номером телефону Контакт-центру ДАТАГРУП 0800 210 000 та/або письмово за адресою: 03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 31/33

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

12.2. . Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та ДАТАГРУП, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України, зокрема в судовому порядку. Споживачі мають право на позасудове вирішення спорів, шляхом звернення до НКЕК, згідно з Порядком подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим Постановою НКЕК 10 квітня 2024 року № 183.

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

12.4. Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Зокрема, Абонент усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютера) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових

зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

12.5. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не є Стороною по Договору з Абонентом, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою Сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України, цими Загальними Умовами та/або Договором.

12.6. Своїм підписом/ активною конклюдентною дією, яка підтверджує волевиявлення на укладання Договору Абонент дає згоду ДАТАГРУП на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні Послуги. Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом 5 (п'яти) наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні ДАТАГРУП.

12.7. Своїм підписом/активною конклюдентною дією, яка підтверджує волевиявлення на укладання Договору Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – ДАТАГРУП з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за електронні комунікаційні послуги. Абонент своїм підписом/активною конклюдентною дією також погоджується з тим, що ДАТАГРУП має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки для вжиття заходів стягнення заборгованості Абонента. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

12.8. ДАТАГРУП має право самостійно на свій власний розсуд приймати рішення стосовно списання заборгованості Абонента шляхом здійснення взаємозаліку між Абонентом та ДАТАГРУП зарахуванням зустрічних вимог за іншими договорами між цими ж Сторонам

12.9. ДАТАГРУП має право використовувати з свого боку факсимільний підпис (факсиміле) уповноваженої особи при підписанні Договорів, Додатків, Угод та Додаткових угод до Договору, Замовлень, а також при підписанні всіх документів, що стосуються реалізації Договору та первинних документів, що складаються на його виконання.

12.10. У разі зміни кінцевим користувачем послуг постачальника послуг доступу до мережі Інтернет відповідні постачальники надають кінцевому користувачу інформацію (до та під час зміни) щодо умов такої зміни та забезпечують на вимогу кінцевого користувача безперервність послуги доступу до мережі Інтернет, крім випадків, коли це технічно неможливо. Безперервність полягає у можливості кінцевого користувача отримувати послугу доступу до мережі Інтернет від попереднього постачальника (відповідно до умов договору, в т.ч. щодо оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги доступу до мережі Інтернет від нового постачальника електронних комунікаційних послуг. Перерва в отриманні послуг доступу до мережі Інтернет у таких випадках не повинна становити більше одного робочого дня, крім випадків, коли це технічно неможливо. Така умова має бути передбачена в договорі про надання відповідних електронних комунікаційних послуг.

12.11. У разі оформлення двомовного Договору з Абонентом, українська версія такого Договору має пріоритет, якщо інше не встановлено Договором.

### **13. Особливості відносин при наданні контент-послуг**

13.1. Замовлення та підтвердження замовлення послуги, доступу до контенту, може здійснюватися: у письмовій, електронній чи усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням

постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами; або шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

13.2. Надання послуги доступу до контенту здійснюється виключно після замовлення такої послуги Абонентом та підтвердження замовлення Абонентом цієї Послуги, яка надаватиметься в порядку визначеному Законом України «Про електронні комунікації» та нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій.

13.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку. Надання універсальних послуг не припиняється у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

#### **14. Особливості відносин при наданні Послуги Collocation**

14.1. Послуга Collocation полягає у забезпеченні ДАТАГРУП необхідних умов для розміщення та функціонування сервера або обладнання на технічному майданчику ДАТАГРУП, а саме необхідних кліматичних умов, безперебійного електричного живлення та доступу до мережі Інтернет, а також інших додаткових послуг згідно з чинними Тарифами ДАТАГРУП.

14.2. Інфраструктура технічного майданчика Дата-центру включає систему клімат-контролю, системи електроживлення, систему пожежогасіння, систему контролю доступу, та мережеве обладнання (маршрутизатори, комутатори).

14.3. Технічний майданчик Дата-центру укомплектовано відповідною кількістю джерел безперебійного живлення, необхідних для роботи всіх серверів та обладнання Абонентів встановлених на технічному майданчику Дата-центру, згідно підписаного договору в Абонентом.

14.4. ДАТАГРУП гарантує наявність кваліфікованої цілодобової технічної підтримки, надання консультацій і технічної допомоги Абонентові в рамках послуг згідно умов Договору.

14.5. ДАТАГРУП гарантує, що технічний майданчик Дата-центр, на якому розміщуються сервери та обладнання Абонента, охороняється і знаходиться під сигналізацією, ведеться відеоспостереження та реєстрація відвідувачів технічного майданчику.

14.6. ДАТАГРУП та його персонал не розголошують інформацію про розміщення серверів та обладнання Абонента на технічних майданчиках Дата-центру (крім випадків, коли має місце прямий дозвіл Абонента про використання даної інформації в інформаційних матеріалах та/або рекламі Дата-центру та випадків, передбачених чинним законодавством України), і будь-яку іншу інформацію про Абонента, види його ділової діяльності або плани, які можуть бути конфіденційні.

14.7. Надання послуги Collocation, в повному обсязі гарантується за відсутності заборгованості по рахункам згідно умов Договору з абонентом, а також у випадках, обумовлених окремими угодами.

14.8. Абонент зобов'язаний розміщувати у вільному доступі на власних веб-сайтах та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) таку достовірну інформацію про себе:

- а) повне ім'я або найменування власника веб-сайту;
- б) повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника веб-сайту;
- в) контактну інформацію власника веб-сайту, у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ними можливо оперативно зв'язатися.

14.9. У разі зміни інформації, зазначеної в п.14.8., Абонент зобов'язаний невідкладно актуалізувати інформацію про себе на власному веб-сайті та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) та негайно проінформувати про це ДАТАГРУП у порядку, передбаченому цими Загальними Умовами.

14.10. Для проведення профілактичних або інших робіт на обладнанні Абонента, розміщеному в Дата-центрі, допускаються фахівці Абонента, список яких Абонент надає в

момент укладання Договору, контактні дані яких закріплені у відповідному Додатку до Договору.

14.10.1. Зазначені фахівці Абонента повинні мати достатні знання для самостійного виконання необхідних робіт адміністрування та робіт з програмним забезпеченням у встановлених серверах або іншого обладнання Абонента на технічному майданчику Дата-центру.

14.10.2. Абонент електронним повідомленням на email: [spdc@datagroup.ua](mailto:spdc@datagroup.ua) не пізніше ніж за добу до початку робіт сповіщає представників ДАТАГРУП про проведення профілактичних або інших робіт на обладнанні Абонента. Заява має містити наступну інформацію: назва Абонента; дата та час візиту; мета візиту; П.І.Б. представників Абонента, яким необхідно надати доступ з переліку закріплених в Додатку до Договору.

14.10.3. Відвідувачі офісу Дата-центру та технічного майданчику зобов'язані поводитися згідно норм та правил суспільної моралі.

14.10.4. Працівник Дата-центру має право припинити знаходження фахівців Абонента у випадку порушення ними правил поведінки.

14.11. У разі пошкодження обладнання ДАТАГРУП або Абонента, ДАТАГРУП повідомляє Абонента електронною поштою на контактну електронну адресу (адреси) Абонента про таке пошкодження та про строки його усунення, а також про час можливого скорочення надання послуг у разі, якщо такого скорочення послуг неможливо уникнути.

14.12. Абонент має право скоротити перелік Послуг, про що надсилає відповідну заяву електронним листом з контактної електронної адреси на електронну адресу комерційних служб Датагруп, або відповідального менеджера з продажу по роботі з Абонентом. Максимальний термін тимчасового скорочення надання послуг без нарахування абонентської плати становить 30 (тридцять) днів. Для відновлення надання послуг Абонент має подати заявку електронним листом з Контактної електронної адреси на електронну адресу комерційних служб Датагруп, або відповідального менеджера з продажу по роботі з Абонентом. Відновлення надання Послуг відбувається за умови відсутності заборгованості Абонента.

14.14. У випадку, якщо скорочення переліку послуг та/або додаткових послуг триває довше 30 (тридцяти) днів, ДАТАГРУП проводить припинення надання послуг та/або додаткових послуг та має право за власною ініціативою розірвати Договір, про що повідомляє Абонента електронним листом на контактну електронну адресу (адреси). А в разі розміщення сервера Абонента вимагати відшкодування збитків, що понесло ДАТАГРУП з утримання сервера на технічному майданчику.

14.15. У разі припинення надання послуг та/або додаткових послуг (відмови від частини послуг та/або додаткових послуг або розірвання Договору) та погашення заборгованості Абонент має право скопіювати інформацію, що зберігалась на наданому ДАТАГРУП сервері. Якщо Сервер вже відключений, то Абонент самостійно приїздить на технічний майданчик Дата-центру та самостійно переписує інформацію на власні носії протягом 30 днів з моменту скорочення надання послуг.

14.16. У разі закінчення максимального строку скорочення переліку послуг з ініціативи Абонента надання послуг та додаткових послуг, відсутності заборгованості Абонента перед ДАТАГРУП та невчинення Абонентом дій передбачених п. 14.12 цих Умов, щодо відновлення надання послуг, Абонент зобов'язується протягом 6 (шести) місяців, з дня отримання відповідної вимоги, забрати сервер та/або обладнання що перебуває у його власності з технічного майданчика ДАТАГРУП.

14.17. Абонент погоджується, що факт невиконання ним п. 14.16 цих Умов, ДАТАГРУП вважатиме добровільною відмовою Абонента від права власності на відповідний сервер та/або обладнання.

14.18. У разі розірвання Договору та погашення заборгованості Абонент має право самостійно знищити інформацію, що зберігалась на сервері, наданому ДАТАГРУП. Якщо на момент розірвання Договору сервер вже відключений, то Абонент зобов'язаний

письмово повідомити про таке своє бажання та в визначений час приїхати на технічний майданчик Дата-центру та самостійно знищити дані протягом 30 днів з моменту скорочення надання послуги.

14.19. Всі дії щодо вилучення та повернення сервера, обладнання з технічного майданчику ДАТАГРУП оформлюють відповідним Актом прийому-передачі обладнання, де вказують дату, операцію, назву обладнання, кількість, ПІБ представника Абонента згідно заяви на контактних осіб, ПІБ представника ДАТАГРУП, їх підписи, що завіряються печаткою ДАТАГРУП та Абонента (для суб'єктів господарювання) (у разі використання Сторонами печатки).

14.20. У разі наявності будь-якої заборгованості Абонента перед ДАТАГРУП останнє має право притримати сервер та/або обладнання Абонента до повного погашення боргу. Абонент погоджується, що факт непогашення ним заборгованості протягом 6 (шести) місяців з дня отримання Абонентом вимоги про сплату наявної заборгованості, ДАТАГРУП вважатиме добровільною відмовою Абонента від права власності на сервер та/або обладнання на користь ДАТАГРУП.

14.21. У випадку забезпечення додатковими джерелами електроживлення обладнання ДАТАГРУП, за умови відсутності електроживлення від постачальника електроенергії та альтернативного джерела електричної енергії для надання послуги Collocation Абонент зобов'язується компенсувати витрати за електроживлення, яке забезпечується додатковими джерелами електричної енергії (дизель-генератора або іншого джерела живлення) та оплатити їх до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця наступного за розрахунковим. У випадку не оплати у встановлені строки компенсації витрат за електроживлення ДАТАГРУП має право скоротити надання послуги, додаткових платних сервісів та розірвати договірні відносини з Абонентом.

## **15. Порядок розгляду заяв, скарг та вирішення спорів**

15.1. Абонент має право подати заяву/скаргу щодо надання та отримання електронних комунікаційних послуг безпосередньо ДАТАГРУП шляхом направлення письмового/електронного повідомлення на контактні дані зазначені на сайті <https://www.datagroup.ua/>, чи залишивши відповідну заяву зателефонувавши до колл-центру ДАТАГРУП або регуляторному органу, іншим органам державної влади (вказані в п.4.3.22) відповідно до компетенції, а також на їх розгляд та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.

15.2. Подання, розгляд звернень (скарг) Споживачів та усунення порушень їхніх прав здійснюються відповідно до Закону України "Про звернення громадян", чинного законодавства та інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи. Отримавши відповідну заяву/скаргу постачальник послуг у 2-денний строк з дати отримання заяви вживає заходів щодо припинення: надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень (викликів), спаму, а також припинення зловмисних викликів, використання без попередньої згоди кінцевого користувача систем автоматичного "дозвону" (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань або з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди кінцевого користувача.

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

15.4. Спірні питання Сторони вирішують шляхом двосторонніх переговорів.

15.5. Звернення Споживачів з питань врегулювання спору з ДАТАГРУП, замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг розглядаються регуляторним органом.

15.6. Розгляд звернень (скарг) споживачів електронних комунікаційних послуг здійснюється за умови зазначення ними у зверненні (скарзі) номера абонента, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги, та/або реквізитів договору про надання таких послуг (крім випадків відмови в наданні електронних комунікаційних послуг).

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

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

## **16. Комерційна таємниця і конфіденційна інформація**

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

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

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

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

16.5. Не може розцінюватися як розголошення комерційної таємниці чи конфіденційної інформації іншої Сторони передача такої інформації законно діючим правоохоронним або іншим компетентним органам, в обсязі, що ними запитується, за умови повної відповідності їхніх дій чинному законодавству України.

## **17. Норми та правила роботи в Інтернеті**

При наданні Послуги «Інтернет» Сторони зобов'язані дотримуватись зазначених нижче норм та правил поведінки в Інтернет, а саме:

17.1. Абонент не повинен вчиняти, а також не дозволяти або допомагати іншим вчиняти будь-які дії, які заважають роботі інших користувачів у Інтернет, або нормальному функціонуванню обладнання ДАТАГРУП. Прикладом таких дій, але не повним їх переліком, є наведений далі список:

17.1.1. Масове розсилання (mass mailing) попередньо не погоджених з одержувачами електронних листів рекламного, комерційного або агітаційного характеру.

17.1.2. Розсилання електронних листів, які містять брутальні або образливі вислови та пропозиції.

17.1.3. Розміщення в будь-якій конференції статей, що містять вкладені файли, повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру та статей, які не відповідають тематиці (off-topic) або порушують правила участі в роботі цієї конференції (крім випадків, коли такі дії було попередньо погоджено з власниками або адміністраторами конференції).

17.1.4. Розсилання інформації одержувачам, які раніше висловили своє небажання отримувати цю інформацію.

17.1.5. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, сторінок WWW тощо) для здійснення будь-якої викладеної вище дії, незалежно від того, з якої точки мережі Інтернет були здійснені ці дії.

17.1.6. Здійснення такого конфігурування власних інформаційних ресурсів, за якого стає можливим їх зловмисне використання іншими особами.

17.1.7. Участь у будь-яких діях, наслідком яких може стати відмова у наданні послуг Інтернет іншим споживачам (denial of service attacks).

17.2. Абоненту не дозволено здійснювати спроби несанкціонованого доступу до ресурсів Інтернет, проводити або брати участь у мережних атаках та мережному в зломі, за виключенням випадків, коли атака на мережний ресурс проводиться з безпосереднього дозволу власника та адміністратора цього ресурсу. В тому числі забороняється:

17.2.1. Вчиняти дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Інтернет (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать Абоненту.

17.2.2. Вчиняти дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу, в тому числі привілейованого, до ресурсу Інтернет (комп'ютера, будь-якого іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення чи модифікацію програмного забезпечення або даних, що не належать Абоненту, без погодження з власниками та адміністраторами цього інформаційного ресурсу.

17.2.3. Передавати на комп'ютери або обладнання Інтернет інформацію, яка створює паразитне навантаження на ці комп'ютери, обладнання або проміжкові ділянки мережі, в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки пов'язаності мереж та доступності окремих її елементів.

17.3. При використанні інформаційних ресурсів Інтернет Абоненту забороняється:

17.3.1. Порушувати особливі правила використання, встановлені власником для окремого інформаційного ресурсу Інтернет. У разі незгоди з такими правилами Абонент зобов'язаний терміново відмовитись від використання зазначеного інформаційного ресурсу.

17.3.2. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, номери телефонів тощо) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили Абонента на таке використання.

17.3.3. Фальсифікувати IP-адреси, а також адреси, що використовуються в інших мережних протоколах, при передаванні даних до мережі Інтернет.

17.3.4. Використовувати неіснуючі зворотні адреси при відправленні електронних листів.

17.4. Абонент не повинен здійснювати спроби отримати Послуги з наміром уникнути оплати за їх використання.

17.5. Абонент несе повну відповідальність за зберігання та використання даних свого облікового запису (логінів та паролей).

17.6. ДАТАГРУП не несе відповідальності за належне функціонування та доступність певних сегментів мережі Інтернет, які знаходяться поза контролем ДАТАГРУП.

17.7. ДАТАГРУП не контролює і не несе відповідальності за дотримання прав, точність, повноту і придатність інформації, якість і функції товарів та послуг, наданих Абоненту через Інтернет іншими особами.

17.8. За жодних обставин ДАТАГРУП не несе відповідальності за пряму або непряму шкоду, завдану Абоненту або іншій особі при використанні чи неможливості використання Послуг. ДАТАГРУП також звільняється від відповідальності за пряму або непряму шкоду, завдану Абоненту через його залежність від товарів, послуг та інформації, замовлених через Інтернет, зокрема за допомогою Послуг, чи завдану в результаті помилок, пропусків, перерв у роботі, видалення файлів, дефектів, затримок у роботі або передавання даних чи зміни функцій.

17.9. ДАТАГРУП звільняється від відповідальності за недоставлення поштових повідомлень до або від Абонента в разі, коли причиною недоставлення є занесення поштового сервера ДАТАГРУП або IP-адреси Абонента до «чорного» списку (Black List) з вини Абонента.

17.10. ДАТАГРУП не має ніякого впливу на тих фізичних та юридичних осіб, які формують «чорні» списки (Black Lists), та не бере участі у вирішенні конфліктних питань і спорів між Абонентом та вказаними особами.

17.11. ДАТАГРУП залишає за собою право цілком або частково видалити чи відмовити у пересиланні будь-якої інформації та матеріалів, якщо вони так чи інакше пов'язані з вчиненням Абонентом будь-яких дій, перелічених у п.п. 17.1. – 17.4. цих Загальних Умов.

17.12. У тому випадку, коли ДАТАГРУП виявить сам або отримає від інших користувачів мережі Інтернет скарги чи повідомлення про здійснення Абонентом будь-яких дій, перелічених у п.п. 17.1 – 17.4.

17.13. ДАТАГРУП надсилає електронною поштою (або іншим способом) Абоненту повідомлення з вимогою негайно вжити заходів щодо припинення дій, визначених у п.п. 17.1 – 17.4.

17.14. ДАТАГРУП має право скоротити перелік послуг Абоненту:

17.15. У випадку невжиття (зволікання, неефективного вжиття або відмови від вжиття) заходів щодо припинення дій, перелічених у п.п. 17.1 – 17.4.

17.16. У разі, якщо будь-яка з дій, перелічених у п.п. 17.1 – 17.4., призвела або може призвести до значного погіршення у наданні Послуг «Інтернет», відмови у наданні Послуг «Інтернет», або поставити під загрозу безпеку електронній комунікаційній мережі ДАТАГРУП.

17.17. Наведені норми застосовуються до всіх доступних мережних ресурсів, якщо завчасно невідомі правила, які встановлено власниками цих ресурсів самостійно.

17.18. Наведені норми та правила регламентують поведінку в Інтернет, обов'язкові для всіх, без виключення, користувачів Послуги «Інтернет».

## **18. Гарантії та застереження**

### **18.1 Антикорупційні застереження**

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

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

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

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

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

## **18.2. Захист персональних даних**

18.2.1. Абонент надає ДАТАГРУП право вносити свої Персональні дані (ПІБ, номер телефону, адресу надання послуг, паспортні дані та номер ІНН, тощо) до бази персональних даних ДАТАГРУП, використовувати їх і дані про електронні комунікаційні послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передавання, інше), а також погоджується з тим, що ця та інша інформація, необхідна для якісного обслуговування Абонента, може бути передано ДАТАГРУП без письмового повідомлення про такий факт афілійованим особам ДАТАГРУП, учасникам/акціонерам [як безпосереднім (прямим), так і опосередкованим (непрямим)] компанії «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», компанії «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» чи третім особам. ДАТАГРУП засвідчує і гарантує, що має всі необхідні правові підстави для передачі вищевказаних персональних даних зазначеним особам для їх подальшої обробки, з метою:

- реалізації відносин у сфері електронних комунікаційних послуг;
- виконання договору;
- інформування про зміни надання послуг, а також рекламування послуг, в тому числі й осіб, визначених у п. 18.2.4. цих Умов, на строк дії договірних відносин вказаний в п. 18.2.5. даних Умов;
- проведення маркетингових досліджень;
- ведення обліку Абонентів, Послуг наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу;
- розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, СМС-повідомлень, анкет, пропозицій;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, додаткових послуг, тощо;
- ведення претензійно-позовної роботи;
- реєстрації, накопичення, використання і поширення, зміни, знищення, передачі чи надання доступу до них третім особам та/або афілійованим та дочірнім компаніям відповідно до переліку у п. 18.2.4. цих Умов, у випадках, передбачених чинним законодавством України та цими Умовами, та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано з метою обробки персональних даних та/або із захистом прав Сторони за договором, або якщо це необхідно для реалізації прав та обов'язків, передбачених законом. Видалення або знищення персональних даних відбувається після закінчення строку обробки персональних даних, визначеного пунктом 18.2.5. цих Умов.

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

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

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

18.2.4. Для цілей цієї угоди Абонент погоджується, що ДАТАГРУП має право без додаткового або окремого погодження з Абонентом, а також без додаткового або окремого повідомлення Абонента надавати доступ до конфіденційної інформації/персональних даних афілійованим особам ДАТАГРУП, а також аудиторам, фінансовим та юридичним консультантам. Під афілійованою особою ДАТАГРУП розуміється будь-яка особа, яка прямо чи опосередковано контролює ДАТАГРУП, контролюється ДАТАГРУП або знаходиться разом із ДАТАГРУП під спільним контролем іншої особи. До афілійованих

осіб ДАТАГРУП належать, зокрема, але не виключно, ПрАТ «ДАТАГРУП» (код ЄДРПОУ 31720260), ТОВ «ТЕХНІКС РЕСУРС» (код ЄДРПОУ 36273496), ТОВ «АЙ ТІ СІСТЕМЗ» (код ЄДРПОУ 31863903), ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» (код ЄДРПОУ 30777913), ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» (код ЄДРПОУ 33103969), ТОВ «КИЇВСЬКІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ МЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 30931228), ТОВ «ВІА МЕДІА» (код ЄДРПОУ 35362752), ТОВ «ЛАЙФСЕЛЛ» (код ЄДРПОУ 22859846), ТОВ «ГЛОБАЛ БІЛГІ» (код ЄДРПОУ 36215539), ТОВ «УКРТАУЕР» (код ЄДРПОУ 36273480), компанія «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», компанія «ДВЛ ТЕЛЕКОМ», інші особи, в яких компанія «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» та/або компанія «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» є акціонером/учасником.

18.2.5. Своїм підписом/активною конклюдентною дією яка підтверджує волевиявлення в укладені Протоколу/Договору Абонент дає згоду ДАТАГРУП на обробку своїх персональних даних з метою вказаною в п. 18.2.2. цих Умов. Ця згода чинна протягом дії договору та протягом 5 (п'яти) наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії договору. В цьому випадку договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні ДАТАГРУП.

### **18.3. Екологічне застереження**

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

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

### **18.4. Конфлікт інтересів**

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

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

18.4.3. В контексті цього пункту під терміном «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ», розуміється ДАТАГРУП, а також інші компанії, в яких Датагруп Холдинг Лімітед та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), його дочірні підприємства та афілійовані особи, їх законні попередники, правонаступники, а також всі учасники/члени, власники, директори, працівники ДАТАГРУП та кожної такої

юридичної особи. Кожна така юридична особа, що входить до складу «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» є окремою та незалежною юридичною особою, при цьому всі послуги/роботи за Договором надаються підприємству, що входить до складу «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ», а не безпосередньо «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ».

18.4.4. Абонент підтверджує, що не має у своєму штаті працівників «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» чи пов'язаних з ними осіб, не має працівників «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» чи пов'язаних з ними осіб в складі власників/засновників, учасників/ членів, директорів Абонента, а також не має ніяких взаємовідносин, що можуть свідчити про конфлікт інтересів з власниками/засновниками, працівниками, учасниками/членами, директорами «Датагруп Холдинг Лімітед» та «ДВЛ ТЕЛЕКОМ».

18.4.5. У разі виявлення протягом дії Договору фактів конфлікту інтересів між Абонентом і «Датагруп Холдинг Лімітед», «ДВЛ ТЕЛЕКОМ», Абонент зобов'язаний письмово повідомити про це ДАТАГРУП протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту виявлення факту конфлікту інтересів.

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

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

## **19. Електронний документообіг**

19.1. Обмін документами за Договором здійснюється за допомогою системи електронного документообігу «М.Е.Дос»/ «Вчасно» з застосуванням положень Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронні довірчі послуги» та діючого законодавства в Україні.

19.2. Сторони домовилися, що на виконання умов Договору будуть застосовуватися наступні види електронних документів:

- рахунок для разових оплат (не потребує КЕП Абонента);
- акт для разових оплат (потребує КЕП Абонента);
- рахунок-акт для щомісячних платежів (не потребує КЕП Абонента);
- акт звірки (потребує КЕП Абонента).

19.3. Е-документи (акт для разових оплат (виконаних робіт), акт звірки, вважаються підписаними і набирають чинності з моменту підписання з використанням КЕП Абонентом Е-документа, отриманого від ДАТАГРУП з нанесеним нею ЕП.

19.4. Е-документи (рахунок для разових оплат, рахунок-акт) вважаються прийнятими і набирають чинності в випадку, якщо Абонент протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання не відхилив та не надіслав ДАТАГРУП мотивованої відмови таких Е-документів. Мотивована відмова надсилається Абонентом через механізм відхилення Е-документа з обов'язковим наданням коментарів про обґрунтовані причини такого відхилення.

19.5. У випадку, коли одна із Сторін заявляє про втрату конкретного Е-документа, який попередньо набрав чинності, повторне підписання такого Е-документа не здійснюється. При цьому, Сторона, яка зберігає власний примірник Е-документа, зобов'язується за зверненням Сторони, яка втратила цей Е-документ, надати його доступними електронними каналами зв'язку, або на носії електронної інформації.

19.6. Сторони самостійно забезпечують збереження свого програмного забезпечення, яке використовується для обміну електронними документами, відкритих ключів КЕП та Е-документів.

19.7. Кожна Сторона зобов'язана щоденно слідкувати за надходженням Е-документів та своєчасно здійснювати їх приймання, перевірку, підписання з використанням КЕП та повернення іншій Стороні. ДАТАГРУП здійснює надсилання Е-документа (та вважається Стороною-відправником), а Абонент здійснює отримання Е-документа (та вважається Стороною-одержувачем).

19.8. Підготовка Е-документів здійснюється ДАТАГРУП в строки, встановлені цими Умовами та чинного законодавства України. ДАТАГРУП зобов'язаний належним чином скласти Е-документ, підписати його з використанням КЕП та направити Абоненту. Е-документи, які ДАТАГРУП передає/направляє, підписуються з використанням КЕП. Перевірка факту підписання ДАТАГРУП конкретного Е-документа здійснюється Абонентом з використанням Відкритого ключа і Кваліфікованого сертифікату відкритого ключа.

19.9. З метою забезпечення безпеки обробки та конфіденційності інформації Сторони зобов'язані:

- не допускати появи в комп'ютерному середовищі, де функціонує система для обміну Е-документами, комп'ютерних вірусів і програм, спрямованих на її руйнування;
- не нищити та / або не змінювати архіви КЕП, електронних Е-документів;
- не використовувати для підписання Е-документів скомпрометовані ключі.

19.10. Сторони домовилися, що Е-документи, які відправлені та підписані ДАТАГРУП з використанням КЕП, мають повну юридичну силу, породжують права та обов'язки для Сторін, можуть бути представлені до суду в якості належних доказів та визнаються рівнозначними документам, що складаються на паперовому носії. Підтвердження передачі Е-документів (відправлення, отримання, тощо) вважається легітимним підтвердженням фактичного прийому-передачі таких документів уповноваженими особами Сторін і не вимагає додаткового доказування.

## **20. Застереження щодо економічних зв'язків підсанкційними організаціями.**

20.1. ДАТАГРУП має право направити Абоненту запит для отримання інформації та документів щодо з'ясування наявності в останньої економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими підприємствами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства (надалі – опитувальник).

20.2. Абонент зобов'язується протягом 7 (семи) робочих днів з дати направлення, повернути заповнений опитувальник (зі скан-копіями запитуваних документів) до ДАТАГРУП.

20.3. У випадку ненадання Абонентом заповненого опитувальника та/або надання неповної чи неточної інформації/переліку документів, у строки встановлені п. 20.2. цих Умов та/або визначення (з'ясування) наявності в іншій Сторони економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими підприємствами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, ДАТАГРУП має право в односторонньому порядку достроково, без укладення додаткової угоди, припинити дію Договору з Абонентом. В такому випадку Договір припиняється на 8 (восьмий) день з дати направлення опитувальника.

20.4. Сторони узгодили, що джерелом визначення (з'ясування) інформації щодо наявності у іншій Сторони економічних зв'язків з Російською Федерацією та/або іншими підприємствами, на які накладені санкції відповідно до норм законодавства, є аналітична система "YouControl" та/або інші доступні для ДАТАГРУП системи моніторингу (перевірки) контрагентів.

## **21. Отримання кореспонденції**

21.1. У разі неможливості Абонента отримати за поштовою адресою та/або за своїм місцезнаходженням (юридичною адресою) кореспонденції незалежно від причин (зміни фактичного місця перебування, блокування офісу, проведення антитерористичної операції, фактичної відсутності адресата за вказаною адресою, недоставляння/повернення кореспонденції відділенням пошти/кур'єрською службою, з будь-яких інших причин) у Абонента на підставі цього пункту Умов виникає зобов'язання завчасно письмово повідомити про такі обставини ДАТАГРУП, а також зазначити нову адресу чи з'явитися в офіс ДАТАГРУП для одержання уповноваженою особою Абонента відповідних документів. Абонент за цим пунктом Умов зобов'язується самостійно звертатися до ДАТАГРУП (у т.ч. зв'язуватися засобами телефонного зв'язку, електронної пошти тощо), а також за необхідності з'являтися до офісу ДАТАГРУП у разі неодержання та/або неможливості одержання кореспонденції від ДАТАГРУП з причин, за які ДАТАГРУП не відповідає. При цьому презюмується, що Абонент, який не повідомляє ДАТАГРУП про неодержання кореспонденції та/або який не з'являється до офісу ДАТАГРУП для отримання кореспонденції, є таким, що належно отримує всю кореспонденцію від ДАТАГРУП (у т.ч. рахунки, Акти, додаткові угоди, Договір, інші документи), а також позбавляється права посилається в подальшому на обставини неодержання від ДАТАГРУП кореспонденції.

21.2. Абонент зобов'язується докласти необхідних зусиль з тим, щоб належно і своєчасно отримувати від ДАТАГРУП кореспонденцію, а також у разі неможливості одержувати кореспонденцію у погоджений спосіб – зобов'язується з'являтися за кореспонденцією до офісу ДАТАГРУП.

## **22. Податкове застереження**

22.1. ДАТАГРУП зобов'язаний своєчасно зареєструвати податкову накладну/розрахунок коригування з урахуванням вимог п. 11 підрозділу 2 розділу XX ПКУ та норм ст. 201 ПКУ. У випадку порушення ДАТАГРУП строків реєстрації, Порядку заповнення податкової накладної, реєстрація документу з помилками - інша Сторона має право повідомити про сутність порушення, а ДАТАГРУП зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України.

У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості виконаних Робіт/наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування - Постачальник в терміни, передбачені ст. 89 Перехідних положень ПКУ виписує розрахунок коригування до податкової накладної та:

- 1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;
- 2) надсилає його іншій Стороні, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. В цьому випадку інша Сторона зобов'язана зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН.

У випадку якщо одна із Сторін не здійснить реєстрацію податкової накладної/розрахунку коригування, в ЄРПН протягом терміну, визначеного ст. 89 Перехідних положень ПКУ, інша Сторона має право стягнути з винної Сторони неустойку в розмірі 20% від вартості переданих товарів/виконаних Робіт/наданих послуг без урахування податку на додану вартість по такій податковій накладній/розрахунку коригування.

## **23. Передача інформації**

Для цілей цієї угоди Абонент погоджується, що ДАТАГРУП має право без додаткового або окремого погодження з Абонентом, а також без додаткового або окремого повідомлення Абонента надавати доступ до конфіденційної інформації/персональних даних своїм афілійованим та дочірнім компаніям, зокрема, але не виключно, ТОВ «ТЕХНІКС РЕСУРС» (код ЄДРПОУ 36273496), ТОВ «АЙ ТІ СІСТЕМЗ» (код ЄДРПОУ 31863903), ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» (код ЄДРПОУ 30777913), ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» (код ЄДРПОУ 33103969), ТОВ

«КИЇВСЬКІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ МЕРЕЖІ»(код ЄДРПОУ 30931228), ТОВ «ВІА МЕДІА» (код ЄДРПОУ 35362752),ТОВ «ЛАЙФСЕЛЛ» (код ЄДРПОУ 22859846), ТОВ «ГЛОБАЛ БІЛГІ» (код ЄДРПОУ 36215539) ТОВ «УКРТАУЕР» (код ЄДРПОУ36273480), компанія «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД», компанія «ДВЛ ТЕЛЕКОМ», інші особи, в яких компанія «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» та/або компанія «ДВЛ ТЕЛЕКОМ» є акціонером/учасником, а також аудиторам, фінансовим та юридичним консультантам.

## **24. Особливості надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайного або воєнного стану.**

24.1. На період дії правового режиму воєнного стану постачальнику послуг заборонено:

1) скорочувати та/або припиняти надання послуг (крім послуг міжнародних голосових електронних комунікацій) кінцевим користувачам, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації, у разі відсутності коштів на особовому рахунку або досягнення визначеної договором про надання послуг суми граничного ліміту (у мережах фіксованого зв'язку за технічної можливості);

2) деактивувати ідентифікаційні засоби (SIM-картки, USIM-картки, R-UIM-картки, E-SIM тощо), якщо останнє місцезнаходження кінцевого користувача під час підключення до мережі було на територіях активних бойових дій або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких станом на дату набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 2025 р. № “Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг” не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації.

Якщо кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача, останнє місцезнаходження якого під час підключення до мережі було на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких станом на дату набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 2025 р. № “Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг” не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації, вперше повторно зареєструється (підключиться) в мережі, постачальник послуг зобов'язаний на строк, що становить не менше двох місяців, безоплатно надати послуги мобільного зв'язку кінцевим користувачам, а саме: послуги голосової електронної комунікації (крім послуг міжнародних голосових електронних комунікацій), передачі текстового повідомлення та доступу до Інтернету.

Послуги, зазначені в абзаці четвертому цього пункту, надаються в обсязі, передбаченому тарифним планом кінцевого користувача, який діяв на момент останнього місцезнаходження кінцевого користувача під час підключення до мережі. У разі коли зазначений тарифний план більше недоступний, послуги надаються в обсязі, передбаченому чинним тарифним планом, який пропонувався постачальником на заміну недоступного тарифного плану.

24.2. Постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану зобов'язані:

- вживати заходів щодо забезпечення сталого функціонування мереж електронних комунікацій, що використовуються для надання електронних комунікаційних послуг.
- забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг та брати участь в оповіщенні населення в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.
- забезпечити готовність до виконання своїх функцій в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану.

В умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану усі електронні комунікаційні мережі незалежно від форми власності використовуються для забезпечення потреб національної безпеки, оборони, охорони правопорядку. Постачальники електронних комунікаційних послуг взаємодіють при цьому з національним центром оперативно-технічного управління електронними комунікаційними мережами України в питаннях, віднесених до його компетенції.

24.3. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг з метою оповіщення та забезпечення електронними комунікаційними послугами учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, можуть установлювати тимчасові обмеження в наданні електронних комунікаційних послуг споживачам до ліквідації наслідків та скасування режиму надзвичайного стану, відповідно до ЗУ «Про електронні комунікаційні послуги».

24.4. Постачальник електронних комунікаційних послуг не несе відповідальності за стан та працездатність його електронної комунікаційної мережі, якщо для виконання положень цього розділу мережу було повністю або частково виведено з-під його контролю чи управління.

24.5. Для припинення терористичної діяльності в порядку, що встановлюється законом, може здійснюватися тимчасове обмеження надання електронних комунікаційних послуг споживачам, що перебувають у визначеному районі проведення антитерористичної операції.

## **25. Інформація для осіб з інвалідністю**

25.1. Електронні комунікаційні послуги ДАТАГРУП придатні для користування особами з інвалідністю з урахуванням індивідуальних особливостей окремого абонента.

25.2. До електронних комунікаційних послуг, придатних для користування особами з інвалідністю, належать:

25.2.1. Послуги голосової електронної комунікації а також рухомого (мобільного) зв'язку – у тому числі послуги телефонного зв'язку в національному та міжнародному роумінгу, що можуть використовуватись разом з кінцевим обладнанням та/або програмними засобами, сумісними з пристроями підсилення звуку чи системами перетворення голосу в текст.

25.2.3. Послуги широкосмугового доступу до Інтернету – у тому числі фіксованого доступу (Ethernet, xPON, DOCSIS), послуги доступу до мережі Інтернет за супутниковою технологією та послуги рухомого (мобільного) доступу (GPRS/EDGE, 3G+, 4.5G/LTE), які забезпечують можливість використання спеціалізованих вебресурсів, програм екранного озвучення, сервісів відеозв'язку з перекладом жестовою мовою та інших допоміжних технологій.

25.2.4. Доступ до служб екстреної допомоги – безоплатний доступ до номерів 101, 102, 103, 104 та 112, у тому числі з можливістю використання альтернативних засобів комунікації, що є придатними для Абонентів з порушеннями слуху.

25.3. Інформація про продукти та послуги, що розроблені для споживачів з інвалідністю, доступна на офіційному веб-сайті ДАТАГРУП в мережі Інтернет.

25.4. Детальну інформацію про послуги ДАТАГРУП особи з інвалідністю можуть отримати за наступними номерами контакт-центру:

0800211212 - безкоштовно зі стаціонарних та мобільних номерів інших операторів по Україні.

