

## **ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання телекомунікаційних послуг**

Даний Публічний договір є офіційною пропозицією (офертою) будь-якій фізичній особі, в подальшому іменовану «АБОНЕНТ», укласти Договір про надання телекомунікаційних послуг. Даний Договір укладається шляхом надання згоди АБОНЕНТОМ на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцепту (прийняття) всіх істотних умов Договору, без підпису письмового примірника Сторонами. Даний Договір має юридичну силу відповідно до приписів до ст. 633, 641 Цивільного кодексу України є рівносильним Договору, підписаному Сторонами.

### **ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Публічний договір (ДОГОВІР)** - Договір, в якому одна сторона Корпорація «МІЙ ПРОВАЙДЕР» (Далі - **МІЙ ПРОВАЙДЕР**) зобов'язується надавати послуги будь-якій фізичній особі (АБОНЕНТ), яка прийняла пропозицію укласти з нею цей Договір.

**Постачальник телекомунікаційних послуг (МІЙ ПРОВАЙДЕР)** – Юридичні та фізичні особи підприємці які є учасниками Корпорації «МІЙ МІЙ ПРОВАЙДЕР» та надають АБОНЕНТАМ комплекс телекомунікаційних послуг під торгівельною маркою «**МІЙ ПРОВАЙДЕР**».

**АБОНЕНТ** – споживач (фізична чи юридична особа), що замовляє та отримує електронні комунікаційні послуги виключно на умовах цього ДОГОВОРУ.

**Сторони Договору (СТОРОНИ)** - **МІЙ ПРОВАЙДЕР** з однієї сторони та **АБОНЕНТ (АБОНЕНТИ)** з іншої сторони.

**МЕРЕЖА**– Багатоканальна телекомунікаційна мережа загального користування, яка призначена для передавання даних, телепрограм та надання інших телекомунікаційних і мультимедійних послуг АБОНЕНТАМ. Пунктом закінчення МЕРЕЖІ є місце стику (з'єднання) МЕРЕЖІ та Абонентської проводки.

**Абонентська лінія зв'язку** – лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує Кінцеве обладнання Абонента з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільчих ліній зв'язку і Абонентської проводки.

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

**Територія** – територія розміщення МЕРЕЖІ, на якій МІЙ ПРОВАЙДЕР має Технічну можливість забезпечувати АБОНЕНТАМ надання електронних комунікаційних послуг.

**Пакет телеканалів** – неподільний набір телеканалів, який АБОНЕНТ має можливість переглядати у аналоговому форматі та форматі IPTV, відповідно до обраного Пакета телеканалів. Структура Пакетів телеканалів визначена на сайті ПОВАЙДЕРА [http:// moiprovider.ua](http://moiprovider.ua).

**Електронні комунікаційні послуги** – загальний термін, що, у відповідності до обсягу замовлених АБОНЕНТОМ послуг, включає в себе Послугу кабельного телебачення, Послугу IPTV, Послугу доступу до Інтернету або Пакет послуг.

**Послуга аудіовізуальних сервісів (АВС), Контент** – Телевізійні канали, що ретранслюються у вигляді згрупованих в пакети каналів, склад і вартість яких наведені в Тарифах;

**Послуга кабельного телебачення** – Послуга із забезпечення АБОНЕНТАМ можливості перегляду аудіовізуального сервісу - обраного Пакета (-ів) телеканалів в аналоговому форматі.

**IPTV** – аудіовізуальний сервіс по протоколу Інтернету (Інтерактивне телебачення) технологія (стандарт) цифрового телебачення в мережах передачі даних за протоколом IP.

**Пакет послуг** - набір з менш ніж двох та послуг. Структура Пакетів послуг та Тарифи зазначені на сайті «МІЙ ПРОВАЙДЕР» - <http://moiprovider.ua>.

**Правила користування МЕРЕЖЕЮ**– обов'язкові умови користування МЕРЕЖЕЮ при отриманні електронних комунікаційних послуг.

**Заява-замовлення** – форма, заповненням та відправленням якої з веб-сайту [http:// moiprovider.ua](http://moiprovider.ua). підтверджує, що АБОНЕНТ ознайомлений зі змістом цього ДОГОВОРУ та погоджується з його умовами, та у якому вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові (найменування – для юридичної особи), адресу місця реєстрації, пакет послуг, що ним обирається, місце надання послуг та, за необхідності, додаткову інформацію.

**Місце надання послуг** – житлове приміщення або житловий будинок за конкретно зазначеною АБОНЕНТОМ у Заяві-замовленні адресою, за якою він бажає отримувати Телекомунікаційні послуги.

**Початок надання послуг** – дата під'єднання Абонентської лінії до МЕРЕЖІ.

**Кінцеве обладнання АБОНЕНТА** – власне чи орендоване обладнання, яке розташоване у місці надання послуг, призначене для з'єднання з Абонентською проводкою з метою забезпечення / отримання доступу до телекомунікаційних послуг.

**Абонентна плата** – регулярний платіж за повний розрахунковий період, який встановлюється з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР для АБОНЕНТА за надання на постійній основі телекомунікаційних послуг незалежно від факту їх отримання.

**Розрахунковий період** – період 30 (тридцять) календарних днів, за який здійснюється нарахування Абонентської плати.

**Особовий рахунок АБОНЕНТА (UID)** – персональний рахунок АБОНЕНТА, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих АБОНЕНТОМ телекомунікаційних послуг, а також формується список платежів АБОНЕНТА за весь період надання йому Послуг.

**Віртуальний сервіс-центр** – безкоштовна послуга на веб-сайті МІЙ ПРОВАЙДЕР, індивідуально доступна кожному АБОНЕНТУ, що отримує Пакет послуг, яка дає змогу стежити за станом балансу особового рахунку.

**Тарифи** – перелік, опис та вартість Пакетів послуг, Тарифні плани на Пакети послуг, що пропонуються МІЙ ПРОВАЙДЕР, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний) наводяться окремо на сайті [http:// moiprovider.ua](http://moiprovider.ua) .

**Тарифний план** – сукупність технічних і вартісних параметрів телекомунікаційних послуг.

**Акція** – обмежена в часі спеціальна пропозиція з надання телекомунікаційних послуг АБОНЕНТАМ.

**Акційне підключення** – підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ за спеціальними Акційними умовами, що регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована.

**Технічна можливість** – наявність у МІЙ ПРОВАЙДЕР доступу до відповідних лінійних споруд, обладнання та інших технічних засобів, необхідних для надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Відповідно до умов цього ДОГОВОРУ, МІЙ ПРОВАЙДЕР на платній основі надає АБОНЕНТУ обрані АБОНЕНТОМ телекомунікаційні послуги, за які АБОНЕНТ своєчасно та у повному обсязі зобов'язується вносити визначену ДОГОВОРОМ та Тарифами плату.

## **2. СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ**

1.1. МІЙ ПРОВАЙДЕР, за наявності Технічної можливості, вступає у договірні відносини з АБОНЕНТОМ за умови, що АБОНЕНТ є власником Місця надання послуг, у якому бажає отримувати телекомунікаційні послуги. Якщо АБОНЕНТ є наймачем чи орендарем Місця надання послуг, ДОГОВІР з таким АБОНЕНТОМ укладається за наявності письмової згоди власника Місця надання послуг.

1.2. АБОНЕНТ є кінцевим користувачем і не має права розповсюдження отриманих телекомунікаційних послуг за межами Місця надання послуг. АБОНЕНТ може мати декілька Місць надання послуг, для кожного з яких оформляється окрема Заява-замовлення.

1.3. АБОНЕНТ подає Заяву-замовлення на веб-сайті [http:// moiprovider.ua](http://moiprovider.ua) Заява-замовлення, погоджена з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР (в разі наявності в останнього технічної можливості надання послуг за місцем їх замовлення), сплачена, згідно з Тарифами, плата за підключення (у випадку Акційного підключення - відповідно до умов проведення Акції) та сплачена авансом за один місяць Абонентна плата є підставою для підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг, які він замовив. Підключення до МЕРЕЖІ та надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг проводиться упродовж 30 (тридцяти) календарних днів з моменту оплати.

1.4. При поданні Заяви-замовлення АБОНЕНТ вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові (найменування – для юридичної особи), адресу місця реєстрації, контактний телефон, e-mail (за наявності), Пакет послуг, що ним обирається, Місце надання послуг та, за необхідності, додаткову інформацію.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

3.1. Надання з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР телекомунікаційних послуг здійснюється після підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ.

3.2. Часова схема надання телекомунікаційних послуг, за умови дотримання АБОНЕНТОМ умов ДОГОВОРУ - цілодобово.

3.3. МІЙ ПРОВАЙДЕР забезпечує надання телекомунікаційних послуг на рівні показників якості та технічних параметрів, визначених відповідними нормативними документами.

## 4. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА МІЙ ПРОВАЙДЕР

### 4.1. МІЙ ПРОВАЙДЕР зобов'язаний:

- 4.1.1. Зареєструвати АБОНЕНТА шляхом присвоєння йому особового рахунку (UID).
- 4.1.2. Забезпечити підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ згідно з Заявою-замовленням.
- 4.1.3. Забезпечувати якісне виконання робіт з підключення АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ, надання телекомунікаційних послуг згідно з умовами ДОГОВОРУ та чинним законодавством.
- 4.1.4. Забезпечити якісний, відповідно до вимог законодавства, показники якості телекомунікаційних послуг, які надаються АБОНЕНТУ з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР.
- 4.1.5. Забезпечувати справний стан обладнання та елементів МЕРЕЖІ відповідно до технічних норм; забезпечувати проведення технічного обслуговування МЕРЕЖІ
- 4.1.6. Забезпечувати за зверненням АБОНЕНТА усунення пошкоджень в роботі МЕРЕЖІ, що призвели до припинення надання телекомунікаційних послуг, якщо такі виникли не з вини АБОНЕНТА, за рахунок МІЙ ПРОВАЙДЕР протягом 1 (одного) робочого дня з моменту виявлення пошкодження або отримання відповідного повідомлення від АБОНЕНТА. Якщо погіршення якості наданої послуги пов'язано з абонентською лінією або кінцевим обладнанням, є необхідність отримання доступу до цього обладнання - терміни усунення таких неполадок узгоджуються з АБОНЕНТОМ додатково.
- 4.1.7. Забезпечувати усунення пошкоджень, що виникли з вини АБОНЕНТА, за рахунок АБОНЕНТА в узгоджений з ним термін, лише після проведення повної оплати АБОНЕНТОМ та погашення заборгованості з Абонентної плати.
- 4.1.8. Інформувати АБОНЕНТА про перелік телекомунікаційних послуг та умови їх надання.
- 4.1.9. На запит АБОНЕНТА, інформувати його про перелік сертифікованого кінцевого обладнання, яке можна підключати до МЕРЕЖІ.
- 4.1.10. Інформувати АБОНЕНТА про зміну чинних Тарифів на телекомунікаційні послуги, зокрема розміру Абонентної плати, одним або декількома з наведених нижче способів: 1) шляхом оприлюднення Повідомлення про зміну Тарифів на веб-сайті <http://moiprovider.ua> та/або за допомогою засобів зв'язку шляхом направлення елеронного повідомлення на визначений АБОНЕНТОМ телефонний номер.
- 4.1.11. Інформувати АБОНЕНТА за допомогою веб-сайту [http:// moiprovider.ua](http://moiprovider.ua) про всі планові та позапланові роботи, які має намір проводити або проводить МІЙ ПРОВАЙДЕР та які спричинять або спричиняють перерву у наданні Телекомунікаційних послуг більше 1 (однієї) доби.
- 4.1.12. Проводити перерахунок Абонентної плати за письмовим зверненням АБОНЕНТА, якщо перерва у наданні телекомунікаційних послуг внаслідок не усунення пошкодження Мережі триває більше 1 (однієї) доби із зафіксованого моменту подання АБОНЕНТОМ відповідного звернення.
- 4.1.13. Приймати та реєструвати звернення АБОНЕНТІВ, зокрема, про неякісне надання телекомунікаційних послуг або їх відсутність.
- 4.1.14. Вести облік обсягу та вартості наданих телекомунікаційних послуг за кожним видом окремо і забезпечувати його достовірність.

### 4.2. МІЙ ПРОВАЙДЕР має право:

- 4.2.1. Призупинити надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг та / або розірвати цей ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку невиконання АБОНЕНТОМ своїх обов'язків, у т. ч. але не виключно: обов'язків розрахунків з МІЙ ПРОВАЙДЕР, у випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або обладнання, пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів, якщо після направлення МІЙ ПРОВАЙДЕР відповідного попередження Абоненту, Абонент не забезпечив у встановлений у попередженні строк заміну такого обладнання/пристроїв.
- 4.2.2. Призупинити надання Телекомунікаційних послуг на час проведення профілактичних робіт.
- 4.2.3. Призупинити надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства.
- 4.2.4. Призупинити надання АБОНЕНТУ телекомунікаційних послуг та / або розірвати цей ДОГОВІР в односторонньому порядку в інших випадках, передбачених цим Договором, Правилами та/або чинним законодавством України.
- 4.2.5. Вносити зміни у Тарифи та доповнення до ДОГОВОРУ, про що інформує АБОНЕНТІВ відповідно до умов цього ДОГОВОРУ.
- 4.2.6. Не підключати та / або відключити підключене до МЕРЕЖІ кінцеве обладнання АБОНЕНТА у випадку відсутності документів про підтвердження його відповідності

вимогам нормативних документів, спричинення перешкод в отриманні якісних послуг іншими АБОНЕНТАМИ, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

- 4.2.7. Розірвати цей ДОГОВІР в односторонньому порядку у випадку неможливості надання телекомунікаційних послуг та / або з інших причин, повідомивши АБОНЕНТА за 7 (сім) календарних днів одним або декількома з наведених нижче способів: 1) шляхом оприлюднення відповідного повідомлення у друкованих засобах масової інформації; 2) шляхом оприлюднення відповідного повідомлення на веб-сайті <http://moiprovider.ua>; 3) шляхом надсилання АБОНЕНТОВІ відповідного повідомлення через месенджери на телефонний номер визначений АБОНЕНТОМ .

## **5. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА**

### **5.1. АБОНЕНТ зобов'язаний:**

- 5.1.1. Ознайомитися з даним ДОГОВОРОМ та належним чином виконувати його умови та вимоги.
- 5.1.2. Дотримуватись Правил користування МЕРЕЖЕЮ, умов її експлуатації.
- 5.1.3. У триденний термін з моменту подачі Заяви-замовлення здійснити оплату Тарифу за підключення, оплату авансом за один місяць Абонентної плати та оплату Додаткових послуг (якщо такі послуги були замовлені); вчасно, до 25-го числа поточного місяця проводити оплату за Телекомунікаційні послуги (Абонентну плату) авансом за наступний місяць.
- 5.1.4. Своєчасно, в повному обсязі оплачувати вартість послуг, визначених умовами даного Договору. З метою недопущення відключення кінцевого обладнання АБОНЕНТА від МЕРЕЖІ. АБОНЕНТ самостійно зобов'язаний стежити за станом свого особового рахунку і не допускати виникнення заборгованості.
- 5.1.5. Повідомляти МІЙ ПРОВАЙДЕРА письмовою заявою не менше ніж за 7 (сім) календарних днів про відмову від отримання телекомунікаційних послуг або про тимчасове припинення надання телекомунікаційних послуг. У випадку Акційного підключення можуть діяти додаткові умови і обмеження щодо дострокового розірвання ДОГОВОРУ, що регулюються Додатком(-ами) про умови проведення Акцій.
- 5.1.6. Не перешкоджати та надавати вільний доступ до Місця надання послуг працівникам МІЙ ПРОВАЙДЕР та / або уповноваженим представникам МІЙ ПРОВАЙДЕР з метою проведення ремонтних, профілактичних та інших робіт. При підключенні до МЕРЕЖІ забезпечити доступ представникам МІЙ ПРОВАЙДЕР до внутрішньобудинкових кабельних каналів, технічних поверхів, горищ, тощо.
- 5.1.7. Своєчасно інформувати представників МІЙ ПРОВАЙДЕР про недоліки в роботі МЕРЕЖІ, які впливають на якість послуг та зачіпають інтереси АБОНЕНТА; сприяти в збереженні обладнання та інших елементів МЕРЕЖІ з метою захисту від можливого пошкодження або розкрадання та підтримки функціонального стану системи.
- 5.1.8. Повідомляти МІЙ ПРОВАЙДЕР, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг.
- 5.1.9. Дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування Кінцевим обладнанням.
- 5.1.10. Утримувати Абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки та Кінцеве обладнання у справному стані.
- 5.1.11. Повідомляти МІЙ ПРОВАЙДЕР у 10-денний термін про зміну своїх реквізитів, які містяться в Заяві-замовленні.
- 5.1.12. У випадку розірвання ДОГОВОРУ сплатити заборгованість, якщо така є у наявності, впродовж 3 (трьох) днів до дати подання заяви про розірвання ДОГОВОРУ.
- 5.1.13. Не використовувати Кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.
- 5.1.14. Не підключати Кінцеве обладнання сторонніх осіб до МЕРЕЖІ.

### **5.2. АБОНЕНТ має право:**

- 5.2.1. Отримувати замовлені телекомунікаційні послуги та додаткові послуги у порядку, передбаченому цим ДОГОВОРОМ.
- 5.2.2. Отримувати вичерпну інформацію про поточний стан свого особового рахунку.
- 5.2.3. Подавати звернення щодо якості надання або відсутності телекомунікаційних послуг, зателефонувавши до контактного центру МІЙ ПРОВАЙДЕР, надіславши повідомлення за допомогою відповідної форми на веб-сайті <http://moiprovider.ua> або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу МІЙ ПРОВАЙДЕР.
- 5.2.4. За умови порушення МІЙ ПРОВАЙДЕР контрольних термінів усунення пошкоджень, що виникли не з вини АБОНЕНТА, на перерахунок Абонентської плати за весь час перерви в отриманні телекомунікаційних послуг.

- 5.2.5. Змінити, відповідно до своїх інтересів Пакет послуг з числа запропонованих МІЙ ПРОВАЙДЕР, звернувшись до нього до 25-го числа місяця, що передує місяцю, в якому планується переключення. Переключення на інший Пакет послуг відбувається з 1-го числа наступного місяця за умови оплати АБОНЕНТОМ Тарифу за зміну Пакета послуг, заборгованості (якщо така існує), різниці в Абонентній платі (якщо така існує). У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо зміни Пакета послуг, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акції (-й).
- 5.2.6. Звернутися до МІЙ ПРОВАЙДЕР із заявою про тимчасове припинення дії ДОГОВОРУ (призупинення надання телекомунікаційних послуг) або із заявою про розірвання ДОГОВОРУ у разі відсутності потреби в телекомунікаційних послугах або через інші обставини, письмово попередивши про це МІЙ ПРОВАЙДЕР не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів. У випадку Акційного підключення АБОНЕНТА можуть діяти додаткові умови та обмеження щодо розірвання ДОГОВОРУ, які регулюються Додатком (-ами) про умови проведення Акцій.

5.2.7. Періодично проводити звірки в розрахунках з МІЙ ПРОВАЙДЕР щодо оплати послуг з метою запобігання можливих подальших непорозумінь.

5.3. АБОНЕНТ має інші права та обов'язки, передбачені законодавством України, які регулює порядок надання Телекомунікаційних послуг.

5.4. Приєднавшись до даного ДОГОВОРУ (після оформлення Заяви-замовлення, оплати Тарифу за підключення та оплати Абонентської плати), АБОНЕНТ тим самим надає згоду на використання МІЙ ПРОВАЙДЕР, у разі необхідності, приміщень загального користування (внутрішньобудинкових кабельних каналів, споруд, будівель, технічних поверхів, горищ та інших нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку) за межами або в межах Місця надання послуг з метою розміщення телекомунікаційного обладнання.

## **6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 6.1. Первинна оплата за телекомунікаційні послуги здійснюється протягом 3 (трьох) днів з дати оформлення Заяви-замовлення (оплата тарифу за підключення, оплата авансом за один місяць Абонентської плати).
- 6.2. Абонентська плата встановлюється боку МІЙ ПРОВАЙДЕР відповідно до Тарифів, що діють на момент надання послуг, і може змінюватися з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР відповідно до умов цього ДОГОВОРУ.
- 6.3. Нарахування Абонентської плати за телекомунікаційні послуги проводиться з моменту початку надання послуг (підключення Кінцевого обладнання АБОНЕНТА до МЕРЕЖІ).
- 6.4. Для одержання телекомунікаційних послуг, АБОНЕНТ проводить оплату Абонентської плати авансом до 25-го числа поточного місяця за наступний місяць.
- 6.5. Розрахунковим періодом (тарифним періодом) є 30 (тридцять) календарних днів. Перший розрахунковий період може не співпадати з календарним місяцем. При оплаті за неповний місяць, розрахунок ставки здійснюється пропорційно часу надання послуги.
- 6.6. У разі, якщо АБОНЕНТ не виконав зобов'язання щодо внесення абонентської плати, що визначені умовами даного Договору, МІЙ ПРОВАЙДЕР, 01 числа місяця в якому мають надаватися телекомунікаційні послуги, має право призупинити надання телекомунікаційних послуг. Для відновлення надання Послуг, АБОНЕНТ повинен повністю сплатити суму заборгованості.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ**

- 7.1. АБОНЕНТ має право подавати на адресу МІЙ ПРОВАЙДЕР звернення (пропозицію, заяву, скаргу) щодо надання телекомунікаційних послуг. Звернення подається у формі, передбаченій чинним законодавством України.
- 7.2. МІЙ ПРОВАЙДЕР зобов'язаний в терміни, передбачені чинним законодавством України, розглянути письмове звернення АБОНЕНТА та надати йому відповідь із зазначеними результатами розгляду звернення.
- 7.3. Претензії АБОНЕНТІВ щодо якості наданих телекомунікаційних послуг приймаються протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.
- 7.4. Претензії АБОНЕНТІВ щодо взаємних розрахунків приймаються протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.
- 7.4. Письмові претензії АБОНЕНТІВ приймаються за адресами розміщеними на сайті МІЙ ПРОВАЙДЕРА - [http:// moiprovaider.ua](http://moiprovaider.ua).
- 7.5. Центр технічної підтримки абонентів працює цілодобово за телефонами розміщеними на сайті МІЙ ПРОВАЙДЕРА - <http:// moiprovaider.ua>.
- 7.7. Адреса для кореспонденції: 65113, м. Одеса, вул. Люстдорфська дорога, буд. 162а.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

- 8.1. МІЙ ПРОВАЙДЕР забезпечує відповідний захист персональної інформації про АБОНЕНТА та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства України.
- 8.2. МІЙ ПРОВАЙДЕР несе перед АБОНЕНТОМ відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків.
- 8.3. Відповідальність МІЙ ПРОВАЙДЕР за надання Телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ обмежується точкою підключення Кінцевого обладнання до МЕРЕЖІ. Інші пристрої (телевізійний приймач, комп'ютер, модем тощо) не входять до сфери відповідальності МІЙ ПРОВАЙДЕР, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, що було продане чи надане в користування АБОНЕНТУ з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР.
- 8.4. МІЙ ПРОВАЙДЕР не несе будь-якої відповідальності перед АБОНЕНТОМ за:
  - 8.4.1. Неякісне надання телекомунікаційних послуг випадках:
    - пошкодження Кінцевого обладнання (телевізійного приймача модема, комп'ютера) АБОНЕНТА, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв;
    - невідповідності технічних характеристик Кінцевого обладнання АБОНЕНТА вимогам МІЙ ПРОВАЙДЕР, а також у разі, якщо роботи з підключення Кінцевого обладнання були виконані АБОНЕНТОМ самостійно;
    - несанкціонованого втручання АБОНЕНТА або третіх осіб у роботу МЕРЕЖІ, пошкодження МЕРЕЖІ третіми особами;
    - настання інших причин, на усунення яких МІЙ ПРОВАЙДЕР не має можливості впливати, в тому числі тимчасового відключення електроенергії.
  - 8.4.2. Зміст інформації, яку передано чи прийнято АБОНЕНТОМ через МЕРЕЖУ .
  - 8.4.3. Збитки будь-якого характеру, завдані АБОНЕНТУ якщо вони виникли внаслідок умисних, необережних або помилкових дій самого АБОНЕНТА або третіх осіб, зокрема через несанкціоноване використання мережевого імені (логіна) та пароля АБОНЕНТА.
- 8.5. МІЙ ПРОВАЙДЕР не несе матеріальної відповідальності перед АБОНЕНТОМ за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків згідно з цим ДОГОВОРОМ внаслідок настання обставин, передбачити які неможливо на момент підписання Заяви-замовлення, а саме:
  - настання форс-мажорних обставин, таких, як дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, військові дії, страйки, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсії тощо);
  - у разі неможливості надання Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг та/або з інших поважних причин, тощо.
- 8.6. АБОНЕНТ несе відповідальність перед МІЙ ПРОВАЙДЕР за несвоєчасну сплату Абонентної плати чи несвоєчасну оплату за Додаткові послуги у вигляді пені від суми боргу за кожен день прострочки в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який сплачується пеня.
- 8.7. МІЙ ПРОВАЙДЕР має право стягувати суму заборгованості у судовому порядку. Усі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на АБОНЕНТА.
- 8.8. При пошкодженні, яке виникло з вини АБОНЕНТА, АБОНЕНТ сплачує, згідно з кошторисом, вартість робіт з ремонту та відновлення функціонування МЕРЕЖІ в повному розмірі впродовж 3 (трьох) календарних днів з дати складання кошторису.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ТА УМОВИ РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**

- 9.1. Редакція даного ДОГОВОРУ оприлюднена на веб-сайті [http:// moiprovider.ua](http://moiprovider.ua).
- 9.2. Цей ДОГОВІР, набирає чинності для нових АБОНЕНТІВ з моменту первинної оплати. Підтвердженням існуючого АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ є поповнення його особового рахунку на будь-яку суму після вступу в дію цього ДОГОВОРУ.
- 9.3. Ненадходження від АБОНЕНТА письмової Заяви про розірвання ДОГОВОРУ, продовження користування телекомунікаційними послугами та / або внесення коштів АБОНЕНТОМ на свій особовий рахунок свідчить про згоду АБОНЕНТА з умовами ДОГОВОРУ, змінами до ДОГОВОРУ та є підтвердженням АБОНЕНТА про приєднання до цього ДОГОВОРУ.
- 9.4. Умови ДОГОВОРУ визначаються з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР самостійно у відповідності та на виконання чинного законодавства України.
- 9.5. ДОГОВІР є таким, що укладений на невизначений термін і діє до моменту його розірвання.
- 9.6. Якщо АБОНЕНТ не погасив заборгованість до кінця місяця, у якому було призупинено надання Телекомунікаційних послуг, та не сплатив тариф за повторне підключення, МІЙ ПРОВАЙДЕР в односторонньому порядку розриває з АБОНЕНТОМ ДОГОВІР, стягує заборгованість та / або штраф за дострокове розірвання ДОГОВОРУ (якщо такі існують) в судовому порядку з віднесенням на рахунок АБОНЕНТА всіх витрат, що пов'язані з судовим процесом.
- 9.7. СТОРОНИ погодилися, що призупинення надання телекомунікаційних послуг АБОНЕНТУ з причин несплати, несвоєчасної або неповної оплати АБОНЕНТОМ наданих йому послуг,

Додаткових послуг або авансового платежу є попередженням з боку МІЙ ПРОВАЙДЕР АБОНЕНТА про можливе розірвання ДОГОВОРУ.

Призупинення надання послуг не звільняє АБОНЕНТА від обов'язку оплати заборгованості за отримані послуги.

9.8. В разі розірвання ДОГОВОРУ МІЙ ПРОВАЙДЕР має право демонтувати чи використовувати на свій розсуд елементи МЕРЕЖІ, що застосовувалися за межами Місця надання послуг.

#### **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Всі спори, непорозуміння та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні, зміні чи розірванні даного ДОГОВОРУ або у зв'язку із ним, будуть, по можливості, вирішуватись шляхом переговорів між СТОРОНАМИ. У випадку, коли СТОРОНИ не досягнуть згоди шляхом переговорів, спір передається на розгляд суду у відповідності до чинного законодавства України.

10.2. АБОНЕНТ повідомлений і згідний із тим, що інформація про нього, в тому числі така, що може бути кваліфікована як Персональні дані, буде внесена до комп'ютерної бази даних МІЙ ПРОВАЙДЕР. Підписавши Заяву замовлення АБОНЕНТ вважається таким, що повідомлений про свої права згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних МІЙ ПРОВАЙДЕРА.

10.3. АБОНЕНТ у зв'язку з укладенням цього публічного договору надає свою згоду МІЙ ПРОВАЙДЕР на обробку будь-яких персональних даних, які стали відомими МІЙ ПРОВАЙДЕР в результаті надання телекомунікаційних послуг на умовах публічного договору. Обробка включає, але не обмежується збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які обробляються МІЙ ПРОВАЙДЕР, будь-якою особою, пов'язаною з МІЙ ПРОВАЙДЕР відносинами контролю з метою ведення бази персональних даних Абонентів телекомунікаційних послуг (тобто бази даних всіх Абонентів, які мають укладені договори у певних або всіх особах, пов'язаних з МІЙ ПРОВАЙДЕР відносинами контролю).

10.4. Абонент погоджується, що МІЙ ПРОВАЙДЕР не має отримувати жодної додаткової згоди Абонента для передачі персональних даних Абонента до будь-якої особи, пов'язаної з МІЙ ПРОВАЙДЕР відносинами контролю або у рамках договірних відносин, пов'язаних з врегулюванням заборгованості.

10.5. Абонент дає свою згоду та надає МІЙ ПРОВАЙДЕР право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без окремого письмового повідомлення АБОНЕНТА про факт передачі МІЙ ПРОВАЙДЕР третім особам для:

- обліку АБОНЕНТІВ, наданих їм послуг, а також розрахунків з АБОНЕНТАМИ;

- розсилання АБОНЕНТАМ рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, листів з анкетами, пропозицій, рекламних матеріалів, тощо;

- телефонного опитування АБОНЕНТІВ з метою з'ясування їх думки щодо якості надання Телекомунікаційних послуг;

- проведення Акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;

- ведення претензійно-позовної роботи з АБОНЕНТАМИ.

10.6. АБОНЕНТ надає згоду МІЙ ПРОВАЙДЕР на відступлення ним права вимоги третім особам щодо заборгованості за надання АБОНЕНТОВІ Телекомунікаційних послуг та Додаткових послуг без письмового повідомлення АБОНЕНТА.