

## **Угода з абонентом послуги Volia TV (для фізичних осіб)**

**Ця Угода є офіційною пропозицією (офертою) Провайдера будь-якій фізичній особі, яка має повну цивільну дієздатність та за умов наявності технічної можливості, укласти угоду про надання та отримання можливості перегляду пакетів телепрограм за IP-протоколом з використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»), доступних на пристроях: смартфонах, планшетах (з операційною системою Android 5 та вище, iPhone, iPad з операційною системою iOS 11 та вище), сертифікованих Smart телевізорах та медіаплеерах з операційною системою Android TV 6.0 та вище, Smart телевізорах Samsung (OC Tizen) 2017-2021 років, Smart телевізорах LG (OC webOs) 2018-2021 років, Smart телевізорах Hisense (OC VIDAA) 2019 року і вище, комп'ютерах, ноутбуках за допомогою Сайту tv.volia.com (браузери: Chrome, Firefox, Opera, Edge, Safari), підключених до мережі Інтернет (далі - Програмного забезпечення (комп'ютерна програма «Volia TV»)) на умовах та за тарифами, які встановлюються Провайдером за цією Угодою (далі – Угода). Ця Угода опублікована на сайті: [www.volia.com](http://www.volia.com) (далі – Сайт) та є публічною відповідно до ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, її умови є однакові для усіх Абонентів, беззастережне прийняття умов якої вважаються акцептуванням цієї оферти Абонентом, для чого Провайдер публікує дану Угоду.**

Умови даної Угоди розроблені та затверджені у відповідності до чинного законодавства України.

У цій Угоді терміни вживаються у такому значенні:

**Абонент** – фізична особа, яка уклала цю Угоду, шляхом прийняття пропозиції Провайдера укласти цю Угоду та виконання дій, передбачених умовами даної Угоди та отримує телекомунікаційні послуги на умовах цієї Угоди. Абонент може отримувати послуги без укладання Угоди у письмовій формі, зокрема знеособлено, або зареєструвавшись у Провайдера шляхом подання заяви в порядку, визначеному чинним законодавством України;

**Провайдер** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», що зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 28.09.2006р. згідно з рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 384;

**Угода** – це публічний договір про надання та отримання телекомунікаційних послуг, який укладається між Абонентом та Провайдером шляхом прийняття Абонентом пропозиції (умов) Провайдера укласти Угоду шляхом виконання дій, передбачених умовами цієї Угоди. Невід'ємною частиною Угоди є затверджені директором ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуги і є обов'язковими для ознайомлення та виконання Абонентом в частині, що не суперечать даній Угоді, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет») (далі – Правила);
- Загальна інформація про Послугу;
- Перелік програм, що входять до Пакету послуги доступу до пакетів телепрограм для Програмного забезпечення (комп'ютерна програма «Volia TV»);
- Тарифи на плани підписки послуги доступу до пакетів телепрограм для Програмного забезпечення (комп'ютерна програма «Volia TV») та регламенти акцій (якщо Послуга замовляється на умовах акції);
- інші документи Провайдера, які регламентують порядок, умови надання та отримання телекомунікаційних послуг;

**Акцепт Угоди** - прийняття умов цієї Угоди шляхом здійснення Абонентом конклюдентних дій, направлених на отримання послуг (не виключний перелік): встановлення Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») на кінцеве обладнання Абонента, реєстрація з обов'язковим вказанням контактному номеру мобільного телефону та контактної електронної адреси у Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV») та підтвердження погодження з умовами цієї Угоди, замовлення (активація послуги) Послуги, та/або розпочинаючи використання Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»), їх функціональними можливостями, Послугами та об'єктами інтелектуальної власності, розміщеними на ньому. Абонент з моменту здійснення вищевказаних дій автоматично та беззастережно підтверджує, що він уважно ознайомився та приймає умови даної Угоди. Датою укладання Угоди є дата активації Послуги Провайдером, яка відображається на Порталі абонента «Мій кабінет» (надалі - Портал абонента);

**Сторона** – Провайдер або Абонент в залежності від контексту;

**Сторони** – Провайдер та Абонент;

**Послуга** – забезпечує потребу Абонентів в отриманні доступу до Пакетів телепрограм на основі технології передавання відеоданих за протоколом IP з використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») з додатковими функціями для перегляду телеканалів (**надалі – Послуга, або комп'ютерна програма «Volia TV»**).

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

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

Портал абонента містить статистичну інформацію про:

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

Реєстрація в Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «**Volia TV**») здійснюється Абонентом самостійно. Логін та пароль для входу до Порталу абонента та Програмного забезпечення (комп'ютерна програма «**Volia TV**»), надається шляхом відправлення SMS/Viber повідомлення за номером мобільного телефону вказаним при реєстрації;

Абоненту для отримання Послуги необхідно встановити Програмне забезпечення (комп'ютерну програму «**TV**»), які доступні на пристроях вказаних в п. 1.5 даної Угоди, підключених до мережі Інтернет. У разі створення Абонентом більше одного персонального облікового запису, Провайдер залишає за собою право видалити створені Абонентом персональні облікові записи та/або відмовити Абоненту у наданні Послуги. За допомогою Порталу Абонента та Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «**Volia TV**») здійснюється зміна тарифного плану, Послуги, додаткових послуг, а також розміщуються повідомлення Провайдера для Абонента;

**Тарифи** – сукупність порядку та умов надання Послуги, Додаткових послуг, якими встановлюється обсяг та вартість Послуг/ Додаткових послуг, правила їх застосування, способи розрахунків, особливості тарифікації, розрахунковий період, та інша інформація, яка затверджується та оприлюднюється Провайдером на Сайті;

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

**Повідомлення** – письмове або електронне, текстове та /або мультимедійне повідомлення, в тому числі SMS/Viber – повідомлення та /або e-mail повідомлення на адресу електронної пошти, або на кінцеве обладнання Абонента, або на Програмне забезпечення (комп'ютерну програму «**Volia TV**»), або оприлюднення будь-якої інформації на Сайті, направлене Провайдером, або від його імені Абоненту будь-яким вищевказаним способом на власний вибір Провайдера, якщо конкретний спосіб не встановлений діючим законодавством у сфері телекомунікацій;

**Плата за Пакет** - фіксований платіж, який встановлює Провайдером Абоненту за Пакет Послуг, незалежно від факту отримання Послуги. Послуга надається за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі, не менше вартості Пакету Послуг.

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

## 1. Загальні умови.

**1.1.** Провайдер приймає на себе зобов'язання надавати замовлену Абонентом Послугу, додатково до замовленої послуги - Додаткові послуги, а Абонент зобов'язується оплатити замовлену послугу, Додаткові послуги в терміни та в порядку, передбачені умовами даної Угоди.

**1.2.** Для доступу до Послуги та подальшого використання обраної Послуги Абонентом Провайдер на свій розсуд має право залучати третіх осіб для виконання зобов'язань за Угодою і виконання окремих видів робіт.

**1.3.** Провайдер надає Послугу, Додаткові послуги за умови:

1.3.1. наявності технічної можливості забезпечення доступу до Послуг;

1.3.2. справного кінцевого обладнання Абонента, яке здатне отримувати Послуги (підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності не допускається);

1.3.3. відсутності заборгованості за надані послуги Провайдером;

1.3.4. надання Абонентом своїх даних Провайдеру (контактного номеру мобільного телефону та контактної електронної адреси) при реєстрації з метою замовлення та отримання обраної Послуги. Абонент зобов'язаний надати при реєстрації (створенні облікового запису) достовірну і повну інформацію про себе, яка може бути

запитана реєстраційними формами, в тому числі, але не обмежуючись: номери телефонів, справжній вік і дату народження та іншу особисту інформацію.

1.3.5. наявності грошових коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі плати за Пакет достатньому для отримання замовленої послуги та додаткових послуг (у випадку їх замовлення) згідно чинних Тарифів, Правил відповідної Акції (в разі замовлення їх на акційних умовах).

1.3.6. стабільного доступу до ресурсів світової мережі Інтернет за протоколом DHCP з характеристиками швидкості не менше 10 Мбіт/с, що забезпечують якість зображення відповідно до обраного Пакету, що забезпечується Абонентом самостійно і не є предметом регулювання даної Угоди.

**1.4.** Абонент є кінцевим користувачем Послуги, Додаткових послуг і не має права будь-яким чином передавати право користування нею/ними, продавати третім особам та/або здійснювати інше комерційне використання Послуги/Додаткових послуг, Програмного забезпечення (комп'ютерна програма «Volia TV»), контенту або інших об'єктів інтелектуальної власності.

**1.5.** Для отримання Послуги та Додаткових послуг за умови їх замовлення Абонентом Провайдер не забезпечує Абонента кінцевим обладнанням для користування Послугою. Для можливості перегляду пакетів телепрограм за IP-протоколом Абонент повинен обов'язково встановити Програмне забезпечення (комп'ютерну програму «TV») на пристроях: смартфонах, планшетах (з операційною системою Android 5 та вище, iPhone, iPad з операційною системою iOS 11 та вище), сертифікованих Smart телевізорах та медіаплеєрах з операційною системою Android TV 6.0 та вище, Smart телевізорах Samsung (OC Tizen) 2017-2020 років, Smart телевізорах LG (OC webOs) 2018-2019 років, Smart телевізорах Hisense (OC VIDAA) 2019 року і вище, комп'ютерах, ноутбуках за допомогою Сайту tv.volia.com (браузери: Chrome, Firefox, Opera, Edge, Safari), підключених до мережі Інтернет. Доступ до світової мережі Інтернет, що є необхідним для користування Програмним забезпеченням (комп'ютерною програмою «Volia TV»), забезпечується Абонентом самостійно і за власні кошти.

**1.6.** Параметри надання Послуги, Додаткових послуг визначаються відповідними Тарифами.

**1.7.** Отримання Абонентом Послуги тільки на території України і населених пунктів (крім тимчасово окупованих територій), на які Провайдером отримано ліцензію Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення (інформація про них міститься у Правилах. У випадку отримання Послуги поза межами визначеної території, Абонент несе всю відповідальність за порушення цих умов. Абонент гарантує, що він не здійснює і не буде здійснювати будь-яких дій, спрямованих на обхід технічних засобів захисту інформації, що застосовуються Провайдером в процесі надання Послуги.

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

**1.9.** Абонент, здійснюючи використання Послуги, надає свою згоду на отримання рекламної інформації, яка розміщується безпосередньо в Програмному забезпеченні (комп'ютерна програма «Volia TV») так і будь-якої іншої інформації, що носить рекламно-інформаційний або інший характер. Така інформація може бути отримана Абонентом у вигляді спливаючих повідомлень під час використання Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»), під час отримання Послуги, у вигляді SMS/Viber-повідомлень на номер мобільного телефону та іншими способами. У випадку незгоди Абонента з умовами даної Угоди, Абонент має право відмовитися від подальшого використання Послуги.

**1.10.** Угода є публічною і безстроковою та діє до її припинення будь-якою зі Сторін (Абонентом або Провайдером) у порядку, встановленому даною Угодою.

## **2. Права та обов'язки сторін.**

**2.1.** Абонент має право:

2.1.1. Отримувати достовірну та вичерпну інформацію про Послугу, що надається Провайдером у відповідності до умов даної Угоди.

2.1.2. Замовляти у Провайдера будь-які Додаткові послуги, якщо вони пропонуються Абоненту у встановленому для Додаткових послуг порядку. Власноруч без участі співробітників Провайдера може дистанційно замовляти нові послуги (доступні для замовлення), отримувати інформацію про послуги (зокрема, про вартість, нарахування, належну до оплати суму), змінювати параметри Послуг/Додаткових послуг, відмовлятися від Послуг/Додаткових послуг та виконувати всі інші дії за допомогою Порталу абонента.

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

2.1.4. Своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій.

2.1.5. На повернення Провайдером невикористаної частки коштів у разі відмови Абонента від попередньо оплачених Послуг, Додаткових послуг у випадку їх замовлення у випадках і в порядку визначених даною Угодою.

2.1.6. Повідомляти Провайдера про будь-які претензії, пов'язані з отриманням Послуг, Додаткових послуг у випадку їх замовлення, за допомогою електронної пошти на адресу [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com), або письмово за адресою вказаною в Реквізитах.

2.1.7. Абонент має право на перерахунок у разі надання Послуги, Додаткових послуг у випадку їх замовлення, неналежної якості, відповідно до вимог законодавства у сфері телекомунікацій. Провайдер за заявою Абонента здійснює перерахунок за весь термін, коли було встановлено неналежну якість Послуги.

2.1.8. Відмовитися від подальшого користування Послугами Провайдера та достроково розірвати дану Угоду у порядку, визначеному даною Угодою.

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

## **2.2. Обов'язки Абонента:**

2.2.1. Абонент зобов'язаний надати при реєстрації (створенні персонального облікового запису) достовірну і повну інформацію про себе, яка може запитуватися реєстраційною формою, в тому числі, але не обмежуючись: номери телефонів, справжній вік і дату народження та іншу особисту інформацію (далі - "Персональні дані"). До Моменту укладення Угоди у письмовій формі або особистого подання Абонентом заяви в письмовій формі вищезазначені Персональні дані є не верифіковані, Абонент є не ідентифікований та отримує послуги знеособлено.

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

2.2.3. Абонент зобов'язується вживати належних заходів для забезпечення збереження свого персонального облікового запису, даних для входу в Програмне забезпечення (комп'ютерну програму «Volia TV») та Портал абонента, включаючи номер мобільного телефону та пароль. Абонент несе відповідальність за дії вчинені з його персонального облікового запису (з використанням його логіна, номера мобільного телефону і пароля). У зв'язку з цим Абонент зобов'язаний здійснювати вихід зі свого персонального облікового запису та вийти із Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») та/або Порталу абонента (завершувати кожну сесію по кнопці "Вихід") перед закриттям. Абонент зобов'язаний негайно повідомити Провайдера про будь-які випадки доступу до Послуги третіми особами з використанням персонального облікового запису Абонента.

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

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

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

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

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

2.2.7. Абонент зобов'язується утримувати у справному стані кінцеве обладнання та повідомляти, у тому числі письмово, на запит Провайдера про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг.

2.2.8. Систематично, не рідше 1 (одного) разу на місяць, перевіряти наявність повідомлень Провайдера на Сайті, Порталі абонента та Програмному забезпеченні (комп'ютерна програма «Volia TV») Абонент приймає на себе всю відповідальність за наслідки несвоєчасного ознайомлення із будь-якими повідомленнями Провайдера.

2.2.9. Абонент зобов'язаний виконувати інші обов'язки, встановлені даною Угодою.

## **2.3. Провайдер має право:**

2.3.1. Вносити зміни до даної Угоди, змінювати умови надання та отримання Послуги, Додаткових послуг, тарифів у відповідності до п. 1.8. даної Угоди.

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

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

2.3.4. На припинення діяльності з надання телекомунікаційної Послуги.

2.3.5. Припинити Угоду з Абонентом у випадках та порядку, визначеному умовами даної Угоди та/або чиним законодавством України.

2.3.6. Скоротити надання Послуги, Додаткових послуг у випадку їх замовлення Абонентом, за відсутності достатньої суми коштів на особовому рахунку Абонента для отримання Послуг, додаткових послуг у випадку їх замовлення Абонентом.

2.3.7. Припинити надання Послуги, та розірвати дану Угоду в односторонньому порядку, якщо Абонент протягом трьох календарних місяців, починаючи з дати, коли сальдо особового рахунку досягло рівня не достатнього для безперервного надання Послуги і не було здійснено жодної оплати за Послугу. Для активації Послуги необхідна повторна реєстрація Абонента.

2.3.8. Інші права відповідно до чинного законодавства України.

#### **2.4. Провайдер зобов'язаний:**

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

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

2.4.3. Вести облік наданих Послуг, Додаткових послуг як у одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості, а також усіх платежів Абонента.

2.4.4. Надавати Абоненту інформацію про Послуги, Додаткові послуги, Тарифи, Тарифні плани та їх вартість, умови акцій, а також про зміни в них, шляхом розміщення інформаційного повідомлення на Сайті або в інший спосіб, передбачений даною Угодою не пізніше ніж за 7 днів до моменту їх запровадження.

2.4.5. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуги, припинення надання Послуг, у випадках і порядку, встановлених чинним законодавством України та даною Угодою.

### **3. Порядок розрахунків.**

**3.1.** Плата за Послугу/Додаткові послуги – фіксований платіж, який встановлює Провайдер Абоненту за Послугу/Додаткові послуги.

**3.2.** Послуга та Додаткові послуги у випадку їх замовлення надаються на термін, що вказаний в тарифах за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі, достатньому для отримання замовленої Послуги та Додаткових послуг (у випадку їх замовлення) згідно з чинними Тарифами, Правилами відповідної Акції. У разі недостатності коштів в розмірі сумарної вартості Послуг та Додаткових послуг Абонент зобов'язаний відмовитись від Додаткових послуг. Абонент вносить оплату до моменту закінчення коштів на особовому рахунку.

**3.3.** Послуги згідно з даною Угодою надаються – на умовах попередньої оплати Послуг. При замовленні Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») як Додаткової послуги, порядок розрахунку та оплати здійснюється у порядку встановленому тарифами на Додаткові послуги. При використанні Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») у складі послуги «ТБ+ Інтернет» порядок розрахунку та оплати встановлено Правилами та тарифами на послугу «ТБ+Інтернет».

**3.4.** Інформацію про належну до сплати суму Абонент отримує шляхом отримання SMS/Viber повідомлень, за допомогою Порталу Абонента та/або за зверненням особисто до Провайдера.

**3.5.** Моментом оплати Послуг, Додаткових послуг є дата фактичного надходження коштів від Абонента на розрахунковий рахунок Провайдера.

**3.6.** Після внесення на особовий рахунок Абонента достатньої плати для отримання Послуги та Додаткових послуг у випадку їх замовлення, надання яких було скорочено, Провайдер протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів відновлює надання Послуги та Додаткових послуг у випадку їх замовлення.

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

- в першу чергу сплачується вартість Послуги;
- в другу чергу сплачується вартість Додаткових послуг.

**3.8.** Повернення невикористаної частки коштів на особовому рахунку здійснюється через банківську установу визначену Провайдером на картковий рахунок Абонента на підставі письмового звернення з наданням даних для повної ідентифікації Абонента (копії документа, який посвідчує особу: паспорт або ID-картка; ідентифікаційний номер (довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків, відповідно до Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, затвердженого Наказ Міністерства фінансів України 29 вересня 2017 року N 822 у паспортах осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це контролюючий орган, останній вносить до паспорта відмітку про право здійснювати будь-які платежі за серією та/або номером паспорта); у разі помилкової оплати - оригінал документу, який підтверджує таку оплату: оригінал платіжного доручення або квитанція з відбитком печатки банківської установи; квитанція (чек), яка підтверджує оплату через електронні системи поповнення рахунку та інше), у випадку:

3.8.1. ненадання замовлених послуг;

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

3.8.3. припинення (розірвання, закінчення строку дії) Угоди, крім випадків закінчення строку позовної давності;

3.8.4. настання інших випадків визначених чинним законодавством України.

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

**3.10.** Після закінчення розрахункового періоду здійснюється перерахунок коштів виходячи з вартості фактично наданих Послуг/Додаткової послуги (за умови їх замовлення).

**3.11.** Скорочення Послуг/и, припинення надання Послуг, розірвання Угоди не звільняє Абонента від обов'язку оплати наданих Послуг.

**3.12.** Максимальний розмір коштів передплати за Послуги та Додаткові послуги(у випадках їх замовлення ) на особовому рахунку Абонента не може становити більше ніж 3000 (три тисячі) грн.

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

**4.1.** Провайдер має право скоротити Абоненту Послугу, Додаткові послуги (у випадку їх замовлення) Абоненту на умовах та в порядку, що передбачені даною Угодою та:

4.1.1. При проведенні планових та профілактичних чи інших робіт, про що не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до початку їх виконання інформує Абонента про дату й час скорочення переліку Послуги. Сумарний час скорочення переліку Послуги з цієї причини не має перевищувати 24 (двадцять чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну Провайдер, за зверненням Абонента, здійснює перерахунок і повертає на особовий рахунок Абонента кошти, нараховані за Послуги за весь час перевищення встановленого терміну скорочення переліку Послуги.

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

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

4.1.4. У випадку передачі Абонентом прав та обов'язків за даною Угодою третій особі без отримання попередньої письмової згоди Провайдера.

4.1.5. У випадку експлуатації Абонентом технічно несправних пристроїв, обладнання та/або пристроїв, які не мають виданого в установленому законодавством України порядку документа про підтвердження їх відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, до здійснення заміни такого обладнання/пристроїв Абонентом, та повідомлення Провайдера про вказану заміну шляхом письмового звернення.

4.1.6. У випадку порушення Абонентом одного або декількох своїх зобов'язань передбачених умовами даної Угоди.

4.1.7. В інших випадках, передбачених даною Угодою та/або чинним законодавством України.

**4.2.** Провайдер також має право скоротити перелік Послуг Абоненту на строк не більше 1 (одного) календарного року надання Послуг у разі отримання від Абонента письмового повідомлення про таке скорочення переліку Послуг. Письмове повідомлення про скорочення переліку Послуг має бути направлено Абонентом Провайдера не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дати скорочення переліку Послуг.

**4.3.** Про скорочення переліку Послуг, або припинення їх надання з ініціативи Провайдера, Абонент інформується шляхом надсилання відповідного повідомлення на кінцеве обладнання або іншим доступним для Сторін способами комунікації.

**4.4.** Провайдер припиняє надання Абоненту Послуг:

4.4.1. У випадку відмови Абонента від отримання Послуг, здійсненої в порядку та з дотриманням вимог, що містяться в даній Угоді.

4.4.2. В інших випадках, передбачених Угодою та/або чинним законодавством України.

**4.5.** Припинення Провайдером надання Послуг з підстав та у випадках, передбачених п. 4.4 даної Угоди, не звільняє Абонента від обов'язку сплатити заборгованість за Угодою (за її наявності).

**4.6.** Повторне відновлення надання Абоненту Послуг, надання яких було скорочено/припинено, здійснюється у відповідності до умов даної Угоди.

**4.7.** Припинення діяльності з надання Послуг за умови попередження Абонента не пізніше ніж за 3 (три) місяці до припинення.

**4.8.** Припинення надання Послуг здійснюється Провайдером відповідно до законодавства, , в тому числі дострокового розірвання Угоди, припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг як частково (припинення надання однієї або декількох Послуг), так і повністю. У разі, якщо дана Угода розривається у зв'язку з припиненням усіх Послуг за Угодою, повідомлення про припинення останньої Послуги за Угодою є одночасно повідомленням про розірвання Угоди.

**4.9.** Абонент або Провайдер має право у будь який час, якщо інше не зазначено в даній Угоді на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини повідомивши один одного не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати їх розірвання шляхом надсилання:

4.9.1. З ініціативи Абонента шляхом подання до Центру сучасних технологій Провайдера або поштою заяву (письмове звернення), у якій повідомляє номер особового рахунку, а також документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом Абонента.

4.9.2. З ініціативи Провайдера - може інформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою Абонента, розсиланням відповідного повідомлення на контактний мобільний номер телефону. Крім того, інформування Абонента може здійснюватися також шляхом розміщення оголошення у друкованих засобах масової інформації, надсилання повідомлення на кінцеве обладнання Абонента та іншими доступними для Сторін способами комунікацій.

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

**5.1.** Абонент повністю несе відповідальність за збереження свого логіна і пароля та обладнання, в тому числі використання обладнання третіми особами, а також за збитки, які можуть виникнути унаслідок їх втрати або несанкціонованого використання облікового запису Абонента. Абоненту рекомендується регулярно міняти свій пароль. Провайдер не несе відповідальності і не відшкодовує збитки, що виникли внаслідок несанкціонованого використання третіми особами логіна і пароля облікового запису Абонента. Всі дії, вчинені особою, авторизовані з логіном і паролем Абонента, розглядаються як дії Абонента. Абонент несе повну відповідальність за всі дії, вчинені з його обліковим записом.

**5.2.** Доступ до Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») надається "В ТОМУ ВИГЛЯДІ, У ЯКОМУ ВОНИ ІСНУЮТЬ", і Провайдер не дає ніякої гарантії або запевнень щодо нього.

**5.3.** Абонент розуміє і погоджується, що Провайдер не несе перед ним відповідальність за будь-який розміщений контент, включаючи, але не обмежуючись, наступним: тексти і коментарі, зображення, а також будь-яку іншу інформацію.

**5.4.** Провайдер не несе відповідальності за будь-які помилки, упущення, переривання, видалення, дефекти, затримку в обробці або передачі даних, пошкодження лінії зв'язку, крадіжку, знищення або неправомірний доступ третіх осіб до об'єктів інтелектуальної власності, що розміщені в Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV») Провайдер не відповідає за будь-які технічні пошкодження або інші проблеми будь-яких телекомунікаційних мереж або служб, комп'ютерних систем, серверів або провайдерів, телефонного обладнання, програмного забезпечення, електронної пошти з технічних причин.

**5.5.** Також Провайдер не відповідає за відповідність Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») цілком або його частин (функціональних можливостей) очікуванням Абонентів, безпомилкову та безперебійну роботу Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»), припинення доступу Абонента до Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») та об'єктів інтелектуальної власності, що розміщені в ньому, що забезпечують доступ до окремих функціональних можливостей Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»), а також збитки, що виникли у Абонентів з причин, пов'язаних з технічними пошкодженнями апаратного або програмного забезпечення.

**5.6.** Провайдер зобов'язується не використовувати дані Абонента, отримані при реєстрації, в будь-яких корисливих цілях і гарантує нерозголошення цих даних. Не вважається порушенням цієї умови розкриття Провайдером інформації про Абонента співробітникам і постачальникам/підрядникам Провайдера в обсязі, необхідному для якісного надання послуг за даною Угодою, а також на вимогу державних контролюючих, правоохоронних та судових органів, у випадках, коли розкриття такої інформації є обов'язком Провайдера в силу вимог законодавства України.

**5.7.** Провайдер не несе відповідальності за будь-які збитки, які нанесені обладнанню або програмному забезпеченню Абонента або іншій особі, що викликано або пов'язано з використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»).

**5.8.** Ні в якому разі Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом або будь-якими третіми особами за будь-який прямиий, непрямиий, ненавмисний збиток, включаючи упущену вигоду, завдання шкоди честі, гідності або діловій репутації, які виникли у зв'язку з наданням доступу до Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV»), використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») або об'єктів інтелектуальної власності, розміщених на додатку.

**5.9.** Провайдер не несе відповідальності за порушення Абонентом умов даної Угоди і залишає за собою право при отриманні інформації від будь-яких третіх осіб про порушення Абонентом даної Угоди або прав та інтересів третіх осіб, змінювати або видаляти будь-яку опубліковану Абонентом інформацію, а також припиняти, обмежувати або припиняти доступ Абонента до всіх або до будь-якої з розділів Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Volia TV») в будь-який час з будь-якої причини або без пояснення причин, з попереднім повідомленням або без такого, не відповідаючи за будь-яку шкоду, яка може бути заподіяна Абоненту такою дією.

**5.10.** Абонент зобов'язується не здійснювати: запис будь-якої програми мовлення або будь-якої її складової частини на будь-які носії; відтворення та/або публічний показ програми мовлення; контенту або інших об'єктів інтелектуальної власності. У випадку порушення зобов'язань, зазначених у цьому пункті, Абонент зобов'язаний протягом семи календарних днів з моменту вчинення порушення сплатити Провайдеру:

- штраф у подвійному розмірі вартості записаного фрагменту програми мовлення, контенту або інших об'єктів інтелектуальної власності, яка визначається виходячи з тривалості фрагменту та вартості програми мовлення контенту або інших об'єктів інтелектуальної власності відповідно до договору Провайдера з правласником;

- штраф, який дорівнює добутку при множенні вартості Тарифного плану на кількість телеприймачів, або інших пристроїв, з яких було здійснено відтворення та/або публічний показ програми мовлення, контенту або інших об'єктів інтелектуальної власності за кожний випадок;
- штраф у п'ятикратному розмірі вартості Тарифного плану за кожний випадок використання на комерційній основі кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

У випадку порушення зобов'язань, зазначених у цьому пункті, Провайдер має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку. Будь-які збитки, прямо чи опосередковано завдані Провайдеру та/або третім особам діями Абонента, покладаються на Абонента і стягуються з останнього в повному обсязі.

**5.11.** При виборі пакетів телепрограм Абонент керується власним волевиявленням. Деякий контент може містити еротичні сцени, сцени насильства, ненормативну лексику, а також може здатися Абоненту образливим або неналежним для перегляду. Такий контент не рекомендується до перегляду людям зі слабкою психікою, вагітним жінкам і дітям. Для прийняття обдуманого рішення при виборі контенту Провайдер рекомендує Абоненту попередньо звернути увагу на жанр і ознайомитися з анотацією контенту, який запропонований в Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV»).

Вибираючи конкретний пакет телепрограм, Абонент тим самим підтверджує, що приймає на себе всю відповідальність за їх перегляд.

Абоненти, які не досягли 18 років, не можуть отримати доступ до Послуги, використовуючи її, або замовляючи та оплачуючи Послугу, Абонент гарантує, що йому виповнилось 18 років та він наділений повною цивільною дієздатністю. Абонент, який досяг 18 років, гарантує, що ні за яких обставин не надасть малолітнім неповнолітнім особам доступ до Послуги і контенту, які мають вікові обмеження.

**5.12.** Провайдер не несе відповідальності за функціонування серверів, інших постачальників послуги доступу до мережі Інтернет, роботу третіх осіб, з вини яких може бути неможливий чи обмежений доступ до Послуги, можливий витік інформації з вини третіх осіб, а також за розголошення Абонентом своїх персональних даних.

## **6. Політика конфіденційності застосування соціальної мережі (Facebook, Google) при користуванні Послугою.**

### **6.1. Збір інформації**

6.1.1. При реєстрації (створенні облікового запису) в Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV») або на сайті <https://tv.voliam.com/> з використанням соціальної мережі Facebook, Google (далі – соц. мережа) або при приєднанні додаткового акаунту Користувача соц. мережі в Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV») або на сайті <https://tv.voliam.com/>, Провайдер може запросити у Абонента наступну інформацію: прізвище, ім'я, по батькові, адресу електронної пошти, номер телефону, вік, стать, ID, основне зображення профілю в соц. мережі та іншу особисту інформацію. Реєструючись за допомогою соц. мережі Абонент підтверджує те, що має достатній обсяг повноваження для вчинення таких дій, в тому числі – надання згоди на обробку персональних даних.

6.1.2. Провайдер не перевіряє достовірність отриманої від соц. мережі інформації, і не здійснює контроль за її дієздатністю. Однак Провайдер виходить з того, що Абонент надає достовірну та достатню інформацію і підтримує цю інформацію в актуальному стані.

6.1.3. Термін зберігання отриманої від соц. мережі інформації (визначена в п.6.1.1) при приєднанні додаткового акаунту Користувача соц. мережі в Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV») або на сайті <https://tv.voliam.com> обумовлений наявністю доданого акаунту.

6.1.4. Абонент може змінити свій акаунт соц. мережі у Програмному забезпеченні (комп'ютерній програмі «Volia TV») або видалити його самостійно.

За однією угодою може бути закріплений тільки один акаунт Facebook та один акаунт Google.

### **6.2. Використання інформації, отриманої від соц. мережі**

Провайдер використовує отриману від соц. мережі інформацію (зазначена в п.6.1.1) виключно з метою надання послуг Абоненту та підвищення їх якості, а також для того, щоб зробити послуги більш простими та зручними у використанні, в тому числі для:

- для створення облікового запису Користувача для користування Послугою;
- для ідентифікації (авторизації) Користувача в програмних додатках або сайті <https://tv.voliam.com/> для користування Послугою;
- для розсилки електронних листів про послуги, новини, рекламну інформацію, персональні пропозиції та акції Провайдера, поп-ап повідомлення, пуш-повідомлення, що відправляються на пристрій Користувача, тощо;
- для обробки запитів Користувачів Провайдером;
- оцінки та аналізу ринку, клієнтів, продуктів та сервісів, досліджень спрямованих на поліпшення послуг, які надаються Провайдером;
- при проведенні опитувань Провайдером;
- будь-яких інших цілях та в обсязі, достатньому для якісного надання Послуг.

## **7. Інші положення.**

**7.1.** Абонент надає Провайдеру право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Провайдера, використовувати їх і дані про Послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передавання, інше), а також погоджується з тим, що цю та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано Провайдером без письмового повідомлення про такий факт афілійованим особам Підприємства або групам



афілійованих осіб, учасникам/акціонерам ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД чи третім особам для: ведення обліку Абонентів, Послуг і Додаткових послуг, наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом; розсилання Абонентам SMS/Viber-повідомлень, анкет, пропозицій, рекламних матеріалів; телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, Додаткових послуг, ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

**7.2.** Акцептуванням даної Угоди Абонент підтверджує, що він повідомлений про те, що його персональні дані включені в базу персональних даних «Кубик-Абоненти» (далі - БПД «Кубик-Абоненти») з метою реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

Власником БПД «Кубик-Абоненти» є ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» (ЄДРПОУ 30777913, адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська 1, пов. 4., Тел. (044) 50-222-50.

БПД «Кубик-Абоненти» знаходиться: м.Київ, вул. М. Бойчука, 1/2, м. Київ, вул. Сім'ї Сосніних, 13-Б, м. Київ, вул. Магнітогорська, 1.

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

Розпорядниками БПД є: ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» (ЄДРПОУ 30931228, адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, 1, тел.(044)364-9444), ТОВ «Фінансова компанія МБК» (ЄДРПОУ 37973945, місцезнаходження: 04136, м. Київ, вул. Північно-Сирецька 1-3), ПАТ «АЙБОКС БАНК» (ЄДРПОУ 21570492, місцезнаходження: 03150, м. Київ, вул. Ділова 9А), афілійовані особи Підприємства, групи афілійованих осіб, учасники/акціонери ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД, УДППЗ «Укрпошта» (ЄДРПОУ 21560045, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22, тел. (044)3232099), ТОВ «Телесвіт» (ЄДРПОУ 33103969, адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, 1, тел.(044)364-9444. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законом, здійснюються Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини. Контактна інформація: вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008 тел. гарячої лінії: 044-253-75-89, 0800-50-17-20. Метою обробки Персональних даних є реалізація відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

**7.3.** Абонент надає згоду Провайдеру на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, Додаткові послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента.7.4.

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

**7.4.** Захист інформації про Абонента та обробка персональних даних Абонента Провайдером здійснюється згідно із Законами України «Про захист персональних даних».

Абонент має право подати Провайдеру заяви, скарги та пропозицій з питань надання Послуг шляхом звернення електронною поштою на адресу [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com), або письмово за адресою, вказаною в Реквізитах. При поданні письмового звернення Абонент зобов'язаний надати інформацію:

- 1) Прізвище, ім'я, по батькові абонента, який звернувся.
- 2) Адреса надання послуги – для абонента.
- 3) Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
- 4) Підпис абонента, який оформив заяву, та дата її оформлення.

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

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

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

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

**7.9.** У разі, якщо договірні відносини розірвано і Абонент вважає за необхідне видалити свої персональні дані з бази даних Провайдера, Абонентові необхідно направити повідомлення в довільній формі з дотриманням законодавства про звернення громадян на адресу електронної пошти: [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com). Після отримання зазначеного повідомлення Провайдер видалить обліковий запис Абонента та його персональні дані із застосуванням строку збереження даних, передбаченого законом (три роки).

## **8. Реквізити ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»**

Код згідно з ЄДРПОУ: 30777913

Адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська 1, пов. 4.

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

ПІН 307779126592

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

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

Поштова адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська 1, пов. 4.