

«Затверджую»:

Директор «ПТРК «Вітал»

\_\_\_\_\_ Молчанов В. А..

м. Херсон «01» жовтня 2008р.

**ПРАВИЛА  
НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ  
ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ  
(КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕБАЧЕННЯ  
І ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТ)**

**ТЕРМІНИ І ЗНАЧЕННЯ, В ЯКИХ ВОНИ ВЖИВАЮТЬСЯ**

**Абонент** – споживач (суб'єкт господарювання або фізична особа) *Послуг*, який отримує їх на умовах цих Правил і договірних відносин з *Підприємством*.

**Абонентна плата** – фіксований платіж, який *Підприємство* встановлює для *Абонента* за доступ на постійній основі до *Телекомунікаційної мережі* протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання *Абонентом Послуг*.

**Абонентське відгалуження** – ділянка кабельної мережі, яка обмежена, з одного боку, обладнанням *Абонента* (телевізійним приймачем, комп'ютером чи іншим обладнанням), а з іншого боку – точкою підключення до *Телекомунікаційної мережі*. *Абонентське відгалуження* є власністю *Абонента*.

**Білінг** – (автоматизована система обліку спожитих послуг) – програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих *Послуг і Додаткових сервісів* відповідно до *Тарифів*, чинних на момент надання *Послуг і Додаткових сервісів*.

**Відключення від Послуги** – відключення *Абонентського відгалуження* від *Телекомунікаційної мережі*.

**Договір** - документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* для бізнес – користувачів, тобто абонентів-юридичних осіб, відповідно до цих Правил, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що входять до певного Пакету, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*.

**Додаткові сервіси** – послуги чи роботи, які можуть надаватися *Абоненту* окремо від *Телекомунікаційних послуг* згідно з чинними *Тарифами*. До *Додаткових сервісів* належать такі послуги:

- повторне підключення до *Телекомунікаційної мережі* та/або *Послуги*;
- заміна, ремонт чи монтаж нового *Абонентського відгалуження*;
- перенесення точки підключення телевізійного приймача або комп'ютера;
- перевірка стану та справності *Абонентського відгалуження*;
- налаштування рівнів сигналів;
- встановлення та налаштування обладнання для можливості отримання *Послуг*;
- інші роботи та послуги, зазначені в *Тарифах*.

**Зона покриття Телекомунікаційної мережі** – територія, на якій розміщена *Телекомунікаційна мережа*, в межах якої *Підприємство* може надавати *Послугу*.

**Клієнт** – суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання вступити в договірні відносини з *Підприємством*, якими передбачається підключення до *Телекомунікаційної мережі* кінцевого обладнання *Клієнта*, що перебуває в його власності або користуванні, та надання *Послуг і Додаткових сервісів*.

**Ліміт трафіку** – певний виділений обсяг трафіку згідно з умовами *Тарифного плану*.

**Логін (login)** – комбінація латинських букв та/або цифр, що починається з букви (не менше двох і не більше дванадцяти). У системі електронної пошти логін є частиною електронної адреси (ім'ям).

**Місце надання Послуги** – визначена *Абонентом* і зафіксована у *Протоколі замовлених послуг* (Договорі) адреса, за якою він хоче отримувати одну чи декілька *Послуг*.

**Норми користування Мережею** – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил. Оригінал документу знаходиться за адресою: <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html/>

**Особовий рахунок абонента (ОР)** – персональний рахунок, який Підприємство відкриває в Білінгу для Абонентів, які підключені до Послуг, і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих Абоненту Послуг і Додаткових сервісів, а також облік платежів Абонента.

**Особовий (Персональний) розрахунковий період** – період який починається з моменту активації Послуги, та триває пропорційно кількості днів у поточному календарному місяці.

**Пакет** – сукупність телевізійних програм, доступ до яких надається як до одного цілого.

**Пароль (password)** – комбінація з 6–9 латинських букв та/або цифр, що видається Абоненту Підприємством, для забезпечення Сервісів доступу та роботи з Персональним сайтом абонента (сайтом статистики).

**Персональний сайт абонента (сайт статистики)** – підсистема Білінгу, призначена для:

- перегляду обсягів наданих Абоненту Послуг;
- відключення, призупинення та відновлення Послуги);
- зміни паролю;
- перегляду стану особового рахунку.

**Підприємство** – ПТРК «Вітал», (Ліцензія Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення від 18.06.2002 р. серія НР № 0273.)

**План Підписки** – перелік Пакетів, до яких Підприємство надає доступ Абоненту, та їх загальна вартість згідно з чинними Тарифами.

**Послуга кабельного телебачення (Послуга)** – Телекомунікаційна послуга змістом якої є забезпечення з'єднання кінцевого обладнання (телевізійного приймача) Абонента з Системою для отримання телерадіопрограм у аналоговому форматі\*. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Супутні послуги.

**Послуга доступу до Інтернету (Послуга)** – Телекомунікаційна послуга, змістом якої є забезпечення з'єднання кінцевого обладнання (окремого комп'ютера, мережі комп'ютерів або інших пристроїв) Абонента з мережею Інтернет. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Супутні послуги.

**Правила** – Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (кабельного телебачення і послуги доступу до Інтернету), затверджені Генеральним директором «ПТРК «Вітал» які визначають загальні права та обов'язки Підприємства та Абонента, умови надання та отримання Послуг.

**Протокол замовлених послуг (Договір)** – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг на підставі цих Правил, чинних Тарифів, Переліку програм, що входять до певного Пакету, інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

**Рахунок** (для юридичних осіб – Рахунок-фактура) – розрахунковий документ, де вказана сума платежу за Послуги та/або Додаткові сервіси згідно з чинними Тарифами.

**Сальдо** – різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги та Додаткові сервіси, відповідно до чинних Тарифів та цих Правил. Додатне сальдо – перевищення надходження коштів над видатком на особовому рахунку. Від’ємне сальдо – перевищення видатку коштів над надходженням на особовий рахунок.

**Система** – це програмно-апаратний комплекс для забезпечення доступу до Інтернету та для прийому та розподілу сигналів телерадіопрограм у цифровому та аналоговому форматі.

**Супутні послуги** – послуги та роботи, які є невід’ємною і складовою частиною Послуги, зокрема:

- Технічне обслуговування;
- Сервіси доступу – сервіси, що забезпечують доступ Абонента до Телекомунікаційної мережі, Системи, а також електронної пошти, персонального сайту абонента у випадку підключення до послуги доступу до Інтернету);
- Адміністративні сервіси – ведення облікових записів про надання Абоненту та споживання ним Послуг згідно з Протоколом замовлених послуг (Договором), у Системі (звірення розрахунків та платежів, виставлення рахунків на оплату Послуги, зміна Тарифного Плану та/або Плану Підписки тощо);
- Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про правила надання та отримання Послуг, про Тарифи, акції тощо;
- Консультаційні сервіси – надання Абонентам консультацій з технічних, фінансових та інших питань.

**Тарифи** – документ, у якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг і Додаткових сервісів, що надаються Підприємством.

**Тарифний план** – сукупність технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до Інтернету, що визначає вартість Послуги згідно з чинними Тарифами, обсяг Трафіку, умови надання, порядок тарифікації Послуги та Додаткових сервісів Системи.

**Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

**Телекомунікаційна послуга** – продукт діяльності Підприємства, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій.

**Технічне обслуговування** – комплекс заходів, що вживаються Підприємством, або третіми особами для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної мережі.

**Технічні умови** – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів Телекомунікаційної мережі, які необхідні для технічної можливості надання Послуги Абоненту.

**Трафік** – обсяг інформації, що пройшов через мережеву картку Абонента.

**Цифрові послуги** – Телекомунікаційні послуги, що надаються за допомогою цифрових технологій передачі та обробки інформації (Послуга кабельного телебачення в цифровому форматі, Послуга доступу до Інтернету).

**Штатне підключення до Послуги** – роботи з первинного підключення до Телекомунікаційної мережі та до Послуги, зокрема:

- вимірювання та регулювання рівнів сигналів;

- прокладку у Абонента кабельної проводки відповідно до замовленої послуги;
- підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі;
- встановлення та налаштування обладнання (мережевої картки);
- демонстрація роботи Системи.

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### I. УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

- 1.1. Для підключення до Послуги необхідна наявність усіх наведених нижче Технічних умов:
- 1.1.1. Місце надання Послуги має знаходитися в Зоні покриття Телекомунікаційної мережі.
- 1.1.2. Для доступу до Телекомунікаційної мережі Клієнт повинен мати Абонентське відгалуження, що відповідає вимогам Підприємства.
- 1.1.3. Для створення умов отримання Послуги кабельного телебачення Клієнт повинен мати:
- телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограмм, відповідає стандартам системи PAL-SECAM та може приймати сигнал у діапазоні від 47 до 862 Мгц.
- 1.1.4. Для створення умов отримання Послуги доступу до Інтернету Клієнт повинен мати:
- комп'ютер (комп'ютерний пристрій):
    - обладнаний мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережною (MAC) адресою;
    - що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до документу RFC2131;
- 1.2. Порядок підключення до Послуги:
- 1.2.1. Клієнт може подати заяву на підключення до Послуги у Абонентському відділі;
- Після надходження від Клієнта заяви на підключення до Послуги, Підприємство визначає наявність Технічних умов для підключення та надання Послуги.
- 1.2.2. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги, Підприємство інформує Клієнта про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені Підприємством або Клієнтом.
- 1.2.3. За наявності Технічних умов для підключення та надання Послуги або згоди Клієнта оплатити оперативно-технічні заходи для створення необхідних Технічних умов, Підприємство формує для Клієнта рахунки на оплату вартості Штатного підключення до Послуги і на оплату Послуги у розмірі місячної вартості Тарифного плану/Плану Підписки, якщо необхідно, то й кошторису оперативно-технічних заходів для створення Технічних умов (обладнання, матеріали, робота) і узгоджує з Клієнтом дату підключення до Послуги.

- 1.2.4. Підключення до Послуги Клієнта-фізичної особи проводиться особами, уповноваженими Підприємством, за наявності у Клієнта оплачених рахунків, вказаних у п.1.2.3, документа, що посвідчує особу та місце її реєстрації. Підключення до Послуги Клієнта-суб'єкта господарювання проводиться особами, уповноваженими Підприємством, відповідно до умов договору за наявності копій установчих та інших документів, визначених договором.
- 1.2.5. Під час підключення до Послуги Клієнт підписує Протокол замовлених послуг (Договір) та Акт виконаних робіт із підключення.
- 1.2.6. Вартість матеріалів, використаних під час первинного підключення оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент підключення Тарифів.
- 1.2.7. Підприємство має право забезпечити виконання робіт, пов'язаних з підключенням до Послуги, шляхом залучення третіх осіб (юридичних або фізичних) і надаючи їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Клієнта/Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Клієнтом/Абонентом несе Підприємство.

## II. КОМУ НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА

### 2.1. Підприємство надає Послугу тільки Абонентам:

#### 2.1.1. домашнім користувачам:

- надання послуги здійснюється тільки в житловому фонді;
- тільки для індивідуального домашнього користування Абонентом та членами його сім'ї за Місцем надання Послуги;

#### 2.1.2. бізнес-користувачам:

- надання послуги здійснюється в нежитловому фонді;

### 2.2. Абонент не має права використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуги, якщо це не передбачено окремим Договором з Підприємством.

### 2.3. Абонент не має права передачі Послуги третім особам, якщо це не передбачено окремим Договором з Підприємством.

## III. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ

### 3.1. Технічний опис Послуги кабельного телебачення:

3.1.1. Абоненту надається можливість дивитися телепрограми, які поширюються в Системі, залежно від наявності технічних можливостей Підприємства (від Місця надання Послуги). Доступ до телепрограм здійснюється відповідно до замовленого і оплаченого Абонентом Плану Підписки.

3.1.2. Пакет складається з певної кількості телевізійних програм. Кількість і перелік телевізійних програм у певному пакеті, кількість Пакетів визначається Підприємством. Абонент має право замовити один або декілька запропонованих Підприємством Пакетів. Підприємство не має технічної можливості формувати індивідуальний Пакет телепрограм для кожного Абонента.

### 3.2. Технічний опис Послуги доступу до Інтернету:

- 3.2.1. Абоненту надається доступ з персонального комп'ютера через абонентське обладнання до мережі Системи і до її стандартних сервісів (електронної пошти, web), а через неї – до інформаційних ресурсів Інтернету.
- 3.2.2. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Підприємства з статичним виділенням приватної або реальної (public) IP-адреси з блоку мереж Підприємства. Поштові сервіси використовують протоколи POP3/SMTP.
- 3.2.3. Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Підприємства. Швидкість обміну даними на ділянці обладнання Абонента – обладнання підприємства, доступу до ресурсів, розташованих на опорній мережі передачі даних Підприємства, а також до паритетних каналів Системи забезпечується в межах швидкості доступу, що відповідає обраному Тарифному плану.
- 3.2.4. Отримання Абонентом ресурсів зовнішніх каналів не гарантується і визначається наявністю у момент сеансу зв'язку вільних ресурсів. Ресурси зовнішнього каналу, що надаються Абоненту, обмежуються програмно-апаратними засобами Підприємства і не перевищують ресурсів, виділених на порту Абонента відповідно до обраного Тарифного плану.
- 3.2.5. Якість Послуги, що надається, забезпечується Підприємством шляхом надання таких ресурсів зовнішніх каналів, за яких протягом будь-яких 20-ти годин доби пікове навантаження не перевищує 90 % сумарної пропускної спроможності зовнішніх каналів.

#### IV. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

##### 4.1. Підприємство забезпечує Абоненту:

- Технічне обслуговування – в робочі;
- Сервіси доступу – цілодобово;
- Адміністративні сервіси – в робочі дні з 09:00 до 18:00;
- Інформаційні сервіси – в робочі дні з 08:00 до 20:00;
- Консультаційні сервіси – в робочі дні з 08:00 до 20:00;
- Додаткові сервіси – в робочі дні з 08:00 до 20:00.

4.2. Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента.

4.3. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги і Абонентських відгалужень.

4.4. Щоб уникнути несанкціонованого використання кабельного обладнання (мережевої картки) Абонента, Абонент, передаючи своє обладнання (мережеву картку) третій особі (продаж, дарування, здача в оренду тощо), повинен проінформувати Підприємство про факт такої передачі у письмовій формі.

4.5. Підприємство видає Абоненту пароль доступу до Персонального сайту абонента (сайту статистики) (послуга доступу до Інтернет).

Він міститься у відривній частині Протоколу замовлених послуг (Договорі). Зміна і повторне отримання пароля до Персонального сайту (сайту статистики) здійснюється Абонентом самостійно на Персональному сайті абонента (сайті статистики) <https://stat.datasvit.ks.ua>.

4.6. Тарифний план/План Підписки в поточному календарному місяці Абонент може змінити лише один раз і тільки за умов повної (100%) передплати вартості нового Тарифного

плану/Плану Підписки. Підприємство підтверджує зміни Тарифного плану/Плану Підписки, при зверненні Абонента до Абонентського відділу.

4.6.1. Абонент (фізична особа) може самостійно змінити Тарифний план/План Підписки шляхом подання Заяви до Підприємства (через Абонентський відділ) не менше ніж за 3 (три) дні до дати зміни Тарифного плану/Плану Підписки;

4.6.2. Абонент (суб'єкт господарювання) подає заяву на зміну Тарифного плану/Плану Підписки (на бланку організації з підписом керівника, завірену печаткою) до Підприємства (через Абонентський відділ) не менше ніж за 3 (три) дні до дати зміни Тарифного плану/Плану Підписки, вказаної в такій Заяві.

4.7. Абонент, підписавши Протокол замовлених послуг (Договір) та надавши відомості про себе, надає Підприємству право зберігати, упорядковувати, використовувати інформацію, отриману під час укладання договору та дані про Телекомунікаційні послуги, які одержав Абонент (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що вказана у цьому пункті інформація про Абонента, Телекомунікаційні послуги, які він отримав, інша інформація, необхідна для якісного обслуговування Абонента, може бути використана Підприємством.

4.8. Надання Послуги кабельного телебачення:

4.8.1. Абонент може мати декілька точок підключення (до трьох на одному Особовому рахунку), на одному Місці надання Послуги, кожна точка підключення вказується в Протоколі замовлених послуг (Договорі).

4.8.2. Період для профілактики та налаштування Телекомунікаційної мережі, під час якого Підприємство не гарантує якісного доступу до програм Послуги, може становити до 3-х діб після підписання Протоколу замовлених Послуг (Договору).

4.8.3. Підприємство має право змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакету а також кількість Пакетів.

4.8.4. Підприємство має право змінювати план частотного розміщення телепрограм у Телекомунікаційній мережі, змінювати характеристики модуляції сигналу, запроваджувати сучасні стандарти (технології) передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо- та відеопотоків, припиняти надання Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі, припиняти договірні відносини щодо надання Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі, розривати договори, у тому числі на надання доступу до послуг телеінформаційної мережі.

4.9. Надання послуги доступу до Інтернету:

4.9.1. Послуга доступу до Інтернету полягає у забезпеченні Підприємством доступу Абонента до мережі Інтернету.

4.9.2. Безперервне надання Послуги можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі комп'ютера Абонента (або іншого пристрою, підключеного до обладнання підприємства).

4.9.3. Абонент є ініціатором зв'язку із Системою. Час й тривалість роботи Абонента в Системі не обмежені.

4.9.4. Під час підключення до Послуги, Підприємство надає Абонентові:

- одну приватну або реальну (public) IP-адресу або за протоколом DHCP;
- електронну поштову адресу в домені datasvit.ks.ua;
- 50 Мбайт дискового простору на сервері електронної пошти.

- 4.9.5. Підприємство контролює обсяг дискового простору, що виділяється під поштову скриньку Абонента. Усі повідомлення, що надходять на поштову скриньку Абонента, які за своїм розміром перевищують її вільний обсяг відсилаються за зворотною адресою з позначкою: «The e-mail box of recipient is full. We can not deliver this message».
- 4.9.6. Підприємство видає Абоненту мережні реквізити для роботи з електронною поштою – адреси POP3, SMTP-серверів, Логін і Пароль, а також адреси і пароль доступу Абонента до Персонального сайту абонента (сайту статистики). Вказані реквізити містяться у відривній частині Наряду на роботи з підключення та у Протоколі замовлених послуг (Договорі).
- 4.9.7. Абонент має можливість:
- вибирати один із запропонованих Підприємством Тарифних планів;
  - змінювати Пароль до Персонального сайту абонента (сайту статистики);
  - змінювати Пароль для доступу до поштової скриньки.
- 4.9.8. Абонент має право замовити Додаткові сервіси або відмовитися від них. Замовлення Додаткових сервісів здійснюється тільки на підставі письмової Заяви Абонента, яка передається до Підприємства через Абонентський відділ. Замовлення Додаткових сервісів здійснюється тільки за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента в сумі, достатній для оплати Додаткових сервісів, що замовляються, і оплати отримання Послуги до кінця розрахункового періоду.
- 4.9.9. Замовлені Додаткові сервіси стають доступними Абоненту з наступного розрахункового періоду Абонента після отримання Заяви від Абонента. Замовлення Додаткових сервісів може бути також оформлене і передане до Підприємства факсом, з обов'язковим підписом Абонента (для суб'єктів господарювання – з обов'язковим підписом керівника, завіреним печаткою організації).
- 4.9.10. У випадку, якщо Абонент відключений від Послуги більше 3-х (трьох) місяців, Підприємство має право знищити вміст поштової скриньки Абонента і видалити його електронну адресу в домені datasvit.ks.ua з реєстру електронних адрес.
- 4.9.11. Зміна і повторне надання Паролів:
- Пароль доступу до поштової скриньки, а також зміна Логіна безкоштовні. Зміна здійснюється тільки в Абонентському відділі Підприємства після надання Абонентом Протоколу замовлених послуг (Договору) і паспорта, якщо Абонент – фізична особа, або листа на бланку організації з підписом керівника, завіреним печаткою, якщо Абонент – суб'єкт господарювання, або самостійно Абонентом на персональному сайті Абонента (сайті статистики). Не допускається зміна Пароля за телефоном або електронною поштою.
  - Зміна пароля до Персонального сайту абонента (сайту статистики) для фізичних осіб і суб'єктів господарювання здійснюється Абонентом самостійно на Персональному сайті абонента (сайті статистики) <https://stat.datasvit.ks.ua>.
  - Повторне отримання пароля до Персонального сайту абонента (сайту статистики) для усіх Абонтів здійснюється тільки в Абонентському відділі Підприємства за умови надання Абонентом Протоколу замовлених послуг

(Договору) й листа на бланку організації з підписом керівника, завіреним печаткою. Зміна Пароля за телефоном або електронною поштою не допускається.

- 4.9.12. Підприємство не контролює доступний через мережу Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності.
- 4.9.13. Підприємство здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації Абонента. Доступ працівників Підприємства до такої інформації дозволяється виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін.
- 4.9.14. Технічну можливість доступу до інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Підприємства. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента.
- 4.9.15. З метою забезпечення захисту Абонентів від поширюваних електронною поштою вірусів, Підприємство здійснює автоматичну перевірку всієї кореспонденції, яка проходить через поштовий сервер за допомогою сервера антивірусного захисту. У разі виявлення вірусу лист до поштової скриньки Абонента не доставляється і знищується.  
Абонентові буде надіслано повідомлення про спробу надходження на його адресу листа, зараженого вірусом.
- 4.9.16. Підприємство здійснює загальноприйнятні обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів Абонентів шляхом фільтрації трафіку (TCP-порти 25, 135-139, 445 UDP-порт 80, 135-139 у напрямку для всіх Абонентів у всіх напрямках). Підприємство залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з Абонентами.
- 4.9.17. Офіційні повідомлення Підприємства для Абонентів здійснюються згідно з п. 11.3 цих Правил.

#### V. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ І ВІДКЛЮЧЕННЯ ВІД ПОСЛУГИ

- 5.1. У разі відсутності коштів на Особовому рахунку Абонента за Послугу й Додаткові сервіси, Підприємство має право призупинити надання Послуги Абонентові.
- 5.2. Якщо залишок коштів на ОР Абонента став менше нуля, Підприємство має право призупинити надання Послуги Абонентові та/або відключити Абонентське відгалуження від Телекомунікаційної мережі.
- 5.3. Підприємство має право призупинити надання Послуги на час проведення профілактичних робіт для здійснення Технічного обслуговування. Сумарний час призупинення надання Послуги не повинен перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. У випадку усунення пошкоджень більш ніж за п'ять днів (з моменту звернення Абонента), абонентська плата за весь термін пошкодження не нараховується.

- 5.4. У разі перевищення встановленого в п. 5.3. цих Правил терміну призупинення надання Послуги, Підприємство, тільки за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і продовжується розрахунковий період за час перевищення встановленого терміну призупинення її надання.
- 5.5. Підприємство має право призупинити надання Послуги Абонентів та розірвати з ним договірні відносини у випадках якщо Абонент:
- поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Підприємства, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;
  - порушив договірні зобов'язання, ці Правила, Норми користування Мережею (Додаток № 1 до цих Правил);
  - навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
  - здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку.
- 5.6. У разі виявлення фактів надання Послуги третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Підприємством, Підприємство залишає за собою право розірвати договірні відносини в односторонньому порядку.
- 5.7. Підприємство залишає за собою право припинити надання Послуги Абоненту у разі встановлення факту чи спроби нанесення Абонентом пошкоджень базовому обладнанню або програмному забезпеченню Підприємства, або користувачам мережі Інтернет (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін.). У разі встановлення повторного факту, Підприємство має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку.
- 5.8. Абонент має право подати Заяву на призупинення надання Послуги до Підприємства через Абонентський відділ. Термін призупинення надання Послуги до мережі інтернет становить від 10 днів до 3-х місяців.
- 5.9. У випадку призупинення надання Послуги кабельного телебачення, Абонент має написати заяву, у якій ставить відповідну позначку. У період призупинення надання всіх послуг Абонентське відгалуження відключається від Телекомунікаційної мережі. Повторне підключення Абонентського відгалуження виконується згідно з чинними на момент підключення Прейскурантами/Тарифами.

## VI. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 6.1. Повторне підключення Абонента до Послуги після призупинення надання йому Послуги чи відключення його з причин, вказаних у п.п. 5.1 і 5.2., Підприємство здійснює тільки після того, як Абонент погасив заборгованість за надану Послугу, Додаткові сервіси, сплатив вартість повторного підключення до Телекомунікаційної мережі, і здійснив оплату у розмірі вартості Тарифного плану/Плану Підписки.
- 6.2. Підприємство гарантує відновлення надання Послуги протягом трьох робочих днів після надходження до Підприємства підтвердження здійснених Абонентом оплат, вказаних в п. 6.1.
- 6.3. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 5.5., 5.6. (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Підприємство може провести службове розслідування. Рішення про відновлення надання послуги Абонентам Підприємство приймає тільки за

результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

- 6.4. Абонент може відновити надання Послуги (крім випадків призупинення надання Послуги, передбачених п. 5.5–5.7. цих Правил), подавши Заяву на відновлення надання Послуги до Підприємства (через Абонентський відділ) з наданням документів згідно з п.9.5 цих Правил.

## VII. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН НА ОР

- 7.1. На підставі підписаного Протоколу замовлених послуг (Договору), Підприємство забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу: відкриває Абонентіві персональний Особовий рахунок, номер якого унікальний. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня. Облік ведеться з точністю до шостого десяткового знака.
- 7.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Підприємства матимуть перевагу над іншими даними.
- 7.3. На ОР Абонента нараховуються обсяги наданих Підприємством Послуг і Додаткових сервісів (як у одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості), а також усі платежі Абонента.
- 7.4. Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги кабельного телебачення

7.4.1. Нарахування коштів відбувається щодобово рівними частинами, у розмірі вартості Плану Підписки, що ділиться на кількість днів в обліковому періоді (місяці).

7.4.2. Розмір коштів, які нараховуються на ОР Абонента за перший місяць надання Послуги (або за місяці, протягом яких надання Послуги призупинене), визначається з огляду на вартість Плану Підписки на місяць, скорегованої з урахуванням фактичної кількості днів, у які Абонентіві надавалася Послуга. Так, якщо Абонент фактично отримав доступ до Послуги з J-го числа, то за цей місяць на його ОР будуть нараховані кошти  $A_M$  в розмірі:

$$A_M = (A_T / M) \times (M - (J-1)), \text{ де}$$

$A_M$  – сума коштів за місяць, у якому Абонент підключився, які будуть нараховані на його ОР;

$A_T$  – вартість передплати вибраного Абонентом Плану Підписки;

$M$  – кількість днів у місяці, в якому Абонентіві надавалася Послуга;

$J-1$  – кількість днів у місяці до активації Послуги.

- 7.4.3. Якщо підключення Абонента до Послуги відбулося не першого числа місяця, то різниця між розміром передплати Плану Підписки і коштами, нарахованими на ОР згідно з п.7.4.2. Правил, буде зарахована як майбутній платіж.

7.5. Правила нарахування коштів на ОР Абонента, зазначених у п. 7.4 цього розділу, використовуються у випадках, коли вказані нижче дії відбулися не першого числа місяця:

- підключення до Послуги КТБ;
- відключення від Послуги КТБ;
- призупинення надання Послуги КТБ;
- відновлення надання Послуги КТБ;

- перехід на інший План Підписки,  
і не впливають на обов'язок Абонента оплатити План Підписки в обсязі й у термін,  
зазначені в розділі VIII цих Правил.

#### 7.6. Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги доступу до Інтернету.

7.6.1. Облік Трафіку, який використав Абонент, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації). Під час розрахунків вартості Трафіку застосовуються такі співвідношення:

$$1\ 024\ \text{байт} = 1\ \text{Кб},\ 1\ 024\ \text{Кб} = 1\ \text{Мб},\ 1\ 024\ \text{Мб} = 1\ \text{Гб}$$

7.6.2. Облік Трафіку Абонента здійснюється Білінгом за даними, що знімаються зі спеціального обладнання. Дані Білінгу у режимі on-line відображаються на ОР Абонента кожні 5 хвилин.

7.6.3. Облік споживання Додаткових сервісів і ресурсів здійснюється Білінгом на підставі даних, що містяться у Актах виконаних робіт та зареєстрованих Заяв Абонентів. Усі ці обсяги відображаються на Особових рахунках Абонентів щодобово.

7.6.4. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований мережним обладнанням Підприємства. Підприємство не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлене незалежними від Підприємства причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитного провайдера.

### VIII. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ І ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ

8.1. Оплата за Послуги, Додаткові сервіси, матеріали і обладнання здійснюється відповідно до Тарифів, чинних у розрахунковому періоді.

Абонент (послуги доступу до Інтернету) зобов'язаний здійснювати оплату Тарифного плану, Додаткових сервісів на наступний розрахунковий період за 10 днів до кінця поточного особового розрахункового періоду. Абонент кабельного телебачення зобов'язані здійснювати оплату Плану Підписки, Додаткових сервісів на наступний місяць до 20-го числа поточного місяця\* шляхом оплати через установи банків на розрахунковий рахунок Підприємства. Усі платежі здійснюються Абонентами тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до Підприємства, вносяться на ОР Абонента на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.

Абонент зобов'язаний здійснювати оплату Плану Підписки/Тарифного плану, Додаткових сервісів на наступний місяць до 20-го числа поточного місяця\* шляхом оплати

---

\* У зв'язку з тим, що за проходження платежів через каси банківських установ виникають затримки до 10-ти днів в ідентифікації платежів Абонентів на Підприємстві, Підприємство рекомендує Абонентам сплачувати рахунки до 20-го числа місяця для того, щоб інформація про платіж була відображена на Особовому рахунку Абонента до початку розрахункового періоду (до 1-го числа наступного місяця).

через установи банків на розрахунковий рахунок Підприємства або шляхом використання спеціальної картки поповнення рахунку ( послуга Інтернет), що поширюється Підприємством у вільному обігу в зоні покриття Телекомунікаційної мережі. Усі платежі здійснюються Абонентами тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до Підприємства в частині Послуги доступу до Інтернету, вносяться на ОР Абонента.

- 8.2. Первинна оплата за Послугу й Додаткові сервіси здійснюється до підписання Протоколу замовлених послуг (Договору) на підставі сплачених клієнтами рахунків .
- 8.3. Абоненти – суб'єкти господарювання повинні отримувати Рахунок-фактуру на передплату вартості Тарифного плану/Плану Підписки і Додаткових сервісів у Абонентському відділі Підприємства до 10-го числа поточного місяця.
- 8.4. Підтвердити оплату Рахунка Абонент може шляхом повідомлення Абонентського відділу Підприємства.
- 8.5. Платежі за Додаткові сервіси здійснюються:
  - 8.5.1. Абонентами – фізичними особами через банківські установи на розрахунковий рахунок, вказаний у платіжному документі.
  - 8.5.2. Абонентами – суб'єктами господарювання за безготівковим перерахуванням на поточний рахунок Підприємства, не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати, вказаної у відповідному Рахунку-фактурі.
- 8.6. При первинному підключенні платежі від Абонентів (фізичних осіб) за обладнання та матеріали приймаються через касу установ банків, від Абонентів (суб'єктів господарювання) тільки за безготівковим перерахунком – відповідно до виставленого рахунку Підприємством.
- 8.7. Оплачуючи Послугу з використанням бланків банківських установ, Абонент зобов'язаний вказати в графі «призначення платежу» номер свого Протоколу замовлених послуг (Договору), назву Послуги, адресу надання Послуги і місяць, за який здійснюється оплата.
- 8.8. Підприємство зобов'язане надавати абонентам можливість стежити за станом свого ОР.
- 8.9. Абонент зобов'язаний стежити за станом свого ОР і не допускати виникнення від'ємного сальдо, регулярно переглядати вміст своєї поштової скриньки (послуга доступу до Інтернет), за умови її наявності, своєчасно сплачувати рахунки.
- 8.10. Стан свого ОР Абонент повинен контролювати, використовуючи Персональний сайт абонента (сайт статистики), або звернувшись до Абонентського відділу Підприємства.
- 8.11. Перед здійсненням чергової оплати Послуг, Додаткових сервісів Абонент зобов'язаний ознайомитися із умовами надання та вартістю надання Послуг, Додаткових сервісів. Оплатою Послуг (Додаткових сервісів) Абонент підтверджує, що ознайомився із діючими Тарифами на Послуги (Додаткові сервіси), переліком телепрограм, що входять до певного Пакету, Тарифними планами, Планами підписки та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Підприємством на умовах, які встановлені Підприємством та є чинними на момент оплати. При неоплаті Послуг (Додаткових сервісів), нарахування коштів за ці Послуги (Додаткові сервіси) здійснюється до розірвання договірних відносин згідно цих Правил.
- 8.12. Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР Абонента є залишок коштів, що перевищує вартість послуги за поточний розрахунковий період, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента, такий залишок виплачується

Абоненту протягом 7 (семи) днів з моменту письмового підтвердження Підприємством факту розірвання договірних відносин.

- 8.13. Припинення надання Послуги та розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від сплати за надані раніше Послуги та Додаткові сервіси. Абонент зобов'язаний повністю сплатити надані Послуги та Додаткові сервіси за весь період дії Протоколу наданих послуг (Договору).

## ІХ. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

- 9.1. Інформацію про Послуги та порядок їх надання, Додаткові сервіси, чинні Тарифи Абонент може отримати на сайті [www.datasvit.ks.ua](http://www.datasvit.ks.ua).

- 9.2. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій, адміністративних довідок Абонент може звернутися:

- за телефонами 42-02-18; 49-50-51 до Абонентського відділу;
- безпосередньо до Абонентського відділу;
- поштою ( 73000 м. Херсон, вул. Карла Маркса,97);

У випадку звернення до Підприємства за допомогою телефону Абонент погоджується із тим, що телефонна розмова може буде записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.

- 9.3. Звернення Абонента з питань надання Додаткових сервісів, виставлення рахунків і адміністративних довідок обробляється Підприємством протягом 2 (двох) днів, за умови наявності в ньому даних для ідентифікації Абонента: номер Протоколу замовлених послуг (Договору), прізвище, ім'я та по батькові, адреса надання Послуги. Підприємство може подовжувати термін обробки звернення (повідомивши про це Абонента) залежно від його складності.

- 9.4. Заяви Абонента, пов'язані з відновленням надання Послуги, відмовою від користування Послугою (у разі розірвання договірних відносин) або замовленням нових Послуг (Додаткових сервісів), виконуються Підприємством тільки за наявності паспорта і абонентського примірника Протоколу замовлених послуг (Договору) (для фізичних осіб) та за наявності заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреною печаткою (для суб'єктів господарювання).

- 9.5. Усі звернення Абонентів, які передбачають зміни в оплаті Послуг або додаткову оплату, згідно з Тарифами, Підприємство розглядає за наявності письмової заяви, завіреної особистим підписом Абонента (для фізичних осіб), чи заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреною печаткою (для суб'єктів господарювання). До таких дій належать:

- відмова від Послуги;
- зміна Паролів доступу;
- призупинення надання Послуги;
- відновлення надання Послуги;
- замовлення Додаткових сервісів і ресурсів;
- відмова від Додаткових сервісів і ресурсів;

- 9.6. Претензії Абонентів до Підприємства щодо якості наданої Послуги, Додаткових сервісів і рівня обслуговування приймаються протягом 2 (двох) робочих днів з моменту виникнення спірної ситуації. Претензії щодо обсягу наданої Послуги і платежів приймаються протягом 30-ти календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

9.7. Розгляд звернень Абонентів до Підприємства здійснюється відповідно до чинного законодавства.

9.8. Служби Підприємства і графік їх роботи:

Служби Підприємства	Телефони	Адреса
Абонентський відділ:	Тел.: 42-02-18: 49-50-51 Послуга кабельного телебачення; 46-12-51 (52) Послуга доступу до Інтернету	73000 м. Херсон, вул. Карла Маркса, 97
Технічна підтримка:	Тел. 46-12-53 Послуга доступу до Інтернету	73000 м. Херсон, вул. Карла Маркса, 97
	Тел. 42-02-18; 49-50-51. Послуга кабельного телебачення	

## X. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

10.1. Підприємство не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

- пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (телевізійного приймача, комп'ютера) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
- невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Підприємства, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;
- несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами.

10.2. Відповідальність Підприємства за надання Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (Абонентське відгалуження, телевізійний приймач, комп'ютер) не входять до сфери відповідальності Підприємства, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи надане в користування Підприємством.

10.3. При наданні Послуги кабельного телебачення

10.3.1. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття. Підприємство не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.

- 10.3.2. Підприємство не несе відповідальності перед Абонентом, якщо відсутність (або погана якість) доступу до Послуги є результатом порушення з боку Абонента цих Правил.
- 10.3.3. Підприємство не несе відповідальності за якість Послуги і перерву в її наданні в таких випадках:
- Перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Підприємство не має змоги впливати.
  - Нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі.
  - Інші аварійні і непередбачувані ситуації.
- 10.3.4. Підприємство не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.
- 10.3.5. Підприємство не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі.
- 10.4. При наданні Послуги доступу до Інтернету:
- 10.4.1. Підприємство зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.
- 10.4.2. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.
- 10.4.3. Підприємство не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання Паролів Абонента третіми особами у випадку недбалого зберігання Абонентом своїх Паролів.
- 10.4.4. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента Підприємством не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.
- 10.4.5. Підприємство не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п.10.2.
- 10.5. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Підприємство не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Підприємства), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.
- 10.6. Підприємство не несе відповідальності за порушення у роботі мережного обладнання Абонента, спричинені мережними атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережної атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Підприємство. Підприємство в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережних адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Підприємство виявляє джерела мережної атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.
- 10.7. Підприємство не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера).
- 10.8. Підприємство звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент

підписання Протоколу замовлених послуг (Договору), а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб в роботу Телекомунікаційної мережі, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, припинення мовлення каналу, анулювання ліцензії на мовлення, анулювання ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання Послуг та Додаткових сервісів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Підприємства тощо.

## XI. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Ці Правила регулюють взаємовідносини між Абонентом (Клієнтом) та Підприємством у процесі підключення до Послуг (відновлення надання Послуги, відключення, призупинення Послуги), надання та отримання обраних Абонентом Послуг та Додаткових сервісів, визначають процедуру розірвання договірних відносин. Абонент, підписавши Протокол замовлених послуг (Договір), засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами та отримувати Послуги та Додаткові сервіси на умовах цих Правил, засвідчує свою згоду на можливу зміну Підприємством під час дії договірних відносин Тарифів на Послуги (Додаткові сервіси), переліку телепрограм, що входять до певного Пакету.

11.2. Підприємство має право вносити зміни (доповнення) до цих Правил, Тарифів (збільшувати або зменшувати вартість Послуги, Додаткових сервісів), запроваджувати, змінювати, скасовувати Тарифні плани, Плани Підписки, запроваджувати тимчасові, акційні Тарифні плани, Плани Підписки, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

11.3. Про дії Підприємства Абоненти інформуються за 30 днів до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії на web-сайті: <http://www.datasvit.ks.ua>. Додатково Підприємство може поінформувати Абонента будь-яким із зазначених нижче способом: електронною поштою, телефоном, інформаційною (бігучою) строкою на каналах кабельного телебачення, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці Рахунка, розміщенням інформації в Абонентському відділі Підприємства або в друкованих засобах масової інформації. Абонент підтверджує свою згоду із діями Підприємства шляхом оплати Рахунка із повідомленням. Неоплачений Рахунок з повідомленням надає право Підприємству припинити надання Послуги та розірвати договірні відносини. Під діями Підприємства у цих Правилах розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цих Правилах, а також реалізація Підприємством своїх прав, передбачених п. 4.8.7., 4.8.8., 11.2. цих Правил та в інших випадках. У випадку незгоди Абонента із діями Підприємства, Абонент повинен одразу письмово повідомити Підприємство про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 дні до моменту запровадження Підприємством цих дій.

11.4. Абонент або Підприємство мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договір, укладений у формі єдиного документа або укладеного шляхом підписання Абонентом Протоколу замовлених послуг, за умови повідомлення один одного не пізніше, ніж за один місяць до дати розірвання договору. Підприємство має право повідомити Абонента про припинення надання Послуги та/або розірвання договору будь-яким із способів, зазначених у п. 11.3. цих Правил. У випадку порушення Абонентом договірних відносин

з Підприємством (у тому числі цих Правил), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання Послуги (Додаткового сервісу) здійснюється без попереднього повідомлення Абонента про припинення надання Послуги (Додаткового сервісу).

- 11.5. Абонент повідомляє Підприємство про розірвання договору шляхом письмового звернення до Підприємства. Фізична особа особисто передає заяву в Абонентський відділ та надає інформацію про номер і дату підписання Протоколу замовлених послуг (Договору) та надає для огляду документ, що посвідчує особу. Заява суб'єкта господарювання повинна бути підписана керівником та завірена круглою печаткою.
- 11.6. Клієнт повинен ознайомитися з цими Правилами до підписання Протоколу замовлених послуг (Договору). Текст Правил Клієнт може отримати у Абонентському відділі, а також ознайомитися з його змістом на сайті [www.datasvit.ks.ua](http://www.datasvit.ks.ua). У разі необхідності роз'яснення положень цих Правил, умов та правил користування Послугами, Додатковими сервісами та обладнанням Клієнт, до підписання Протоколу замовлених послуг (Договору), має звернутися за роз'ясненнями до Абонентського відділу Підприємства.

## ДОДАТОК №1

### Норми користування Мережею

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій. Це об'єднання децентралізоване, і єдиної загальнообов'язкової збірки правил (законів) користування мережею Інтернет не встановлено. Існують, проте, загальноприйняті норми роботи в мережі Інтернет, спрямовані на те, щоб діяльність кожного користувача мережі не заважала роботі інших користувачів. Фундаментальне положення цих норм таке: правила користування будь-якими ресурсами мережі Інтернет визначають власники цих ресурсів, і лише вони (тут і далі словом «ресурс» позначається будь-яка сукупність програмних і апаратних засобів, що становлять у тому або іншому значенні єдине ціле; ресурсом мережі Інтернет можуть вважатися, наприклад, поштова скринька, персональний комп'ютер, віртуальний або фізичний сервер, локальна обчислювальна мережа, канал зв'язку і т. д.).

Цей документ є одним з можливих формальних описів загальноприйнятих норм мережної взаємодії, що вважаються в більшості мереж (які як входять до мережі Інтернет безпосередньо, так і доступних з мережі Інтернет тим або іншим опосередкованим чином) обов'язковими для виконання всіма користувачами. Такі або аналогічні норми застосовуються щодо всіх доступних мережних ресурсів, коли правила, встановлені власниками цих ресурсів самостійно заздалегідь невідомі.

Як показує практика, більшість користувачів мережі Інтернет чекає від інших користувачів виконання загальноприйнятих мережних норм, оскільки їх порушення спричиняє серйозні ускладнення роботи в Мережі, як технічні, так і обумовлені людським чинником. Під час створення документа не ставилося за мету формулювання універсальних правил роботи в Мережі, дублювати положення законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережні нормативи, що склалися в міжнародному мережному співтоваристві як прояв самозбереження мережі Інтернет.

Автори документа сподіваються, що ця формалізація загальноприйнятих норм буде корисною як адміністраторам мереж під час розробки правил доступу для користувачів, так і кінцевим користувачам Мережі для уникнення конфліктних ситуацій у повсякденній роботі. Крім того, цей документ допоможе визначити, якої поведінки слід чекати користувачеві від інших учасників мережної взаємодії і в яких випадках можна вважати себе потерпілим від неприпустимих дій.

#### 1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ ((СПАМ))

Розвиток Мережі спричинив одну з основних проблем користувачів – надлишок інформації.

Тому мережне співтовариство виробило спеціальні правила, спрямовані на захист користувача від непотрібної/незапитуваної інформації (СПАМу). Зокрема, є неприпустимими:

- 1.1. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (зокрема, з використанням служби негайної доставки повідомлень, такі як SMS, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувача.

- 1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може служити підставою для залучення адреси до якого-небудь списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через web-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати повинна виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками цієї адреси).
- 1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно залишити список розсилки без будь-яких ускладнень. Власне можливість вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.
- 1.4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.
- 1.5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):
  - a) електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
  - b) листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;
  - c) розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);
  - d) використання безособових («ролевих») адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.
- 1.6. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.
- 1.7. Розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру, крім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами даної конференції або їх розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами цієї конференції.
- 1.8. Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволені правилами цієї конференції або таке розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами конференції.
- 1.9. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.
- 1.10. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, web-сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки Мережі були вчинені ці дії.
- 1.11. Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки СПАМу (SPAM support service), зокрема:
  - цілеспрямоване сканування змісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень;
  - розповсюдження програмного забезпечення для розсилки СПАМу;

- створення, верифікація, підтримка або розповсюдження баз даних адрес електронної пошти або інших служб доставки повідомлень (за винятком випадку, коли власники всіх адрес, внесених до такої бази даних, явно виразили свою згоду на внесення адрес до цієї конкретної бази даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

## 2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖНИХ АТАК

Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережних атак і мережного злому і участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережний ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема заборонені:

Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.

Дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу до ресурсу Мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення або даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами цього інформаційного ресурсу. Під несанкціонованим доступом розуміється будь-який доступ у спосіб, відмінний від ресурсу, що передбачався власником.

Передача комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.

Цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п. інакше, ніж у межах, мінімально необхідних для проведення штатних технічних заходів, що не ставлять за мету порушення пунктів 2.1 і 2.2 цього документа.

## 3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу Мережі може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або посилання на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів у точці підключення до таких ресурсів і є обов'язковими для виконання всіма користувачами цих ресурсів. Правила мають бути легкодоступними, написаними з урахуванням різного рівня підготовки користувачів.

Правила використання ресурсу, встановлені власником, не мають порушувати права власників інших ресурсів або призводити до зловживань щодо інших ресурсів.

Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно

відмовитися від його використання.

У випадку якщо правила, встановлені власником ресурсу, суперечать тим або іншим пунктам цього документа, щодо цього ресурсу застосовуються правила, встановлені власником, якщо це не спричиняє порушення щодо інших ресурсів. У випадку якщо власником групи ресурсів явно встановлені правила тільки для частини ресурсів, для інших застосовуються правила, сформульовані в цьому документі.

#### 4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

Значна частина ресурсів Мережі не потребує ідентифікації користувача і допускає анонімне використання. Проте у деяких випадках від користувача вимагається надати інформацію, що ідентифікує його і використовувані ним засоби доступу до Мережі. Користувач не повинен:

Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і т. п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання.

Фальсифікувати свою IP-адресу, а також адреси, що використовуються в інших мережних протоколах, під час передавання даних до Мережі.

Використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправки електронних листів та інших повідомлень.

Недбало ставитися до конфіденційності власних ідентифікаційних реквізитів (зокрема, паролів та інших кодів авторизованого доступу), що може призвести до використання тих або інших ресурсів третіми особами від імені цього користувача (із приховуванням, таким чином, справжнього джерела дій).

#### 5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережних ресурсів, що належать користувачу, третіми особами. У зв'язку з цим користувач повинен вжити належних заходів із такого налаштування своїх ресурсів, які перешкоджали б недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а за виявлення випадків такого використання – вживати оперативних заходів з їхнього припинення.

Прикладами потенційно проблемного налаштування мережних ресурсів є:

- відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);
- загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
- засоби, що дають можливість третім особам неавторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери тощо);
- загальнодоступні ширококомовні адреси локальних мереж, які дають змогу проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf;
- електронні списки розсилки з недостатньою надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;
- web-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.