

«Затверджую»:  
Директор ТОВ «ТРК «ТВ-СЕРВІС»

\_\_\_\_\_ Лазарев В.Б.

М. ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ «07» БЕРЕЗНЯ 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*.

**Вузол** – обладнання, яке підключене до *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*. *Регламент виконання та ціни вказані у Тарифах підприємства*. 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, що надається *Абоненту Підприємством*, для можливості отримання *Послуг*;
- діагностика та повторне налаштування обладнання абонента;
- інші роботи та послуги, зазначені в *Тарифах*.

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

**Картка авторизації** – пластикова картка з унікальним номером, що забезпечує прийом замовленого *Абонентом Пакету* телевізійних програм.

**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*, при цьому:

- **Зовнішній трафік** – трафік, що виходить за межі *Телекомунікаційної мережі Підприємства*.
- **Внутрішній трафік** – трафік між *вузлами*, що належать до *Телекомунікаційної мережі Підприємства*.

**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*.

**Надання обладнання в користування – Додатковий сервіс**, змістом якого є надання обладнання в тимчасове користування на платній основі для отримання *Послуг*.

**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*.

**Пакет** – сукупність телевізійних та/або радіопрограм, доступ до яких надається як до одного цілого.

**Пароль** (password) – комбінація (від трьох) з 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*;

**Підприємство** – ТОВ «ТРК «ТВ-СЕРВІС», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 07.12.2007 р. згідно з рішенням НКРЗ № 1019, має ліцензію Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення від 18 червня 2003 р. № 0126-п строком дії до 18 червня 2013 року. Та ліцензію НКРЗ № 303458 від 05.02.2007 року.

**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 цифровому 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*.

**Послуга доступу до Мережі (Послуга)** – *Телекомунікаційна послуга*, змістом якої є забезпечення з'єднання кінцевого обладнання (окремого комп'ютера, мережі комп'ютерів або інших пристроїв) *Абонента* між собою за технологією VLAN 802.1q.

**Порт** - фізичний інтерфейс на обладнанні *Підприємства*, через який здійснюється підключення обладнання *абонента*.

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

**Протокол замовлених послуг** – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* відповідно до цих Правил, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що входять до певного *Пакету*, та 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*.

**ТВ-тюнер** – пристрій, який забезпечує прийом телевізійних програм у *Системі*.

**Телекомунікаційна мережа** – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому даних, 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 порт обладнання, до якого підключений *Абонент*.

**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 (у приміщенні прокладка здійснюється тільки при наявності звичайних умов, тобто кабель не прокладається по квартирі, в якій необхідно пересувати меблі чи інші важкі предмети, ретельно зберігати дорогий ремонт);
- підключення *Абонентського відгалуження* до *Телекомунікаційної мережі*;
- встановлення та налаштування обладнання;
- 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 телепрограм;
- *ТВ-тюнер*, що відповідає специфікації DVB-C;
- *Картку авторизації* в *Системі*, яка видається *Підприємством* для підключення до *Послуги*. *Картка авторизації* – власність *Підприємства* і підлягає поверненню у разі розірвання договірних відносин.

**1.1.4.** Для створення умов отримання *Послуги* доступу до Інтернету *Клієнт* повинен мати комп'ютер, обладнаний мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережною (MAC) адресою, а також 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*, будь-яким з нижче вказаних способів:

- у Контакт-центри;
- за телефоном: 740-911 – послуга по підключенню до мережі Інтернет, 740-909-послуга по підключенню до мережі кабельного телебачення або іншими телефонами, вказаними на рекламних носіях;
- електронною поштою на адресу: [support@datasvit.km.ua](mailto:support@datasvit.km.ua), - **послуга доступу до мережі Інтернет**;

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 і час 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, копії ідентифікаційного коду<sup>1</sup>. 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) і Наряд виконаних робіт із підключення.

**1.2.6.** Вартість матеріалів, використаних під час первинного підключення, яка перевищила норми *Штатного 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 (ПП):

- 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

<sup>1</sup> Законом України № 320/94-ВР надано дозвіл не використовувати ідентифікаційний номер особі, яка через свої релігійні або інші переконання відмовилася від прийняття ідентифікаційного номера. У паспорті зазначеної особи ставиться позначка про наявність у неї права здійснювати будь-які платежі без ідентифікаційного номера.

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 перегляду телепрограми в цифровому форматі здійснюється за допомогою ТВ-тюнера і Картки авторизації. 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 динамічним виділенням IP-адреси з блоку мереж Підприємства на час сеансу роботи.

**3.2.3.** Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Підприємства. Швидкість обміну даними між вузлами телекомунікаційної мережі, до паритетних каналів системи, а також до зовнішніх ресурсів системи 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.

#### 3.3. Технічний опис Послуги доступу до Мережі:

- Абоненту надається зв'язок між його кінцевим обладнанням, швидкість обміну даними відповідає обраному Тарифному плану.

### IV. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

#### 4.1. Підприємство забезпечує Абоненту:

- Технічне обслуговування;
- Сервіси доступу ;
- Адміністративні сервіси ;
- Інформаційні сервіси ;
- Консультаційні сервіси ;
- Додаткові сервіси .

**4.2.** Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента, а також у випадках обумовлених окремими угодами.

**4.3.** Абонент не може мати декілька Місць надання Послуги і Абонентських відгалужень, якщо немає додаткової угоди.

**4.4.** Щоб уникнути несанкціонованого використання кабельного обладнання Абонента, Абонент, передаючи своє обладнання 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).

**4.6.** Тарифний план/План Підписки Абонент може змінити лише за наявності письмової заяви та паспорту. Абонент (суб'єкт господарювання) подає заяву на зміну Тарифного плану/Плану Підписки (на бланку організації з підписом керівника, завірену печаткою) до Підприємства (через Контакт-центр) не менше ніж за **15 (п'ятнадцять) днів** 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*, у тому числі шляхом передачі інформації третім особам, для ведення цими особами обліку абонентів, обліку *Послуг та Додаткових сервісів*, наданих Абоненту, обліку розрахунків з Абонентом, для здійснення цими особами розсилання Абонентам рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів, телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання телекомунікаційних послуг, проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, для ведення цими особами претензійно-позовної роботи з Абонентами, які мають заборгованість за надані послуги та *Додаткові сервіси*. *Підприємство* бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у цьому пункті.

#### **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.** При відсутності технічної можливості (в залежності від *Місця надання Послуги*) доступ до *Пакетів* кабельного телебачення не надається окремо від *Пакету* кабельного телебачення в аналоговому форматі, при цьому плата за цей *Пакет* включається до *Плану Підписки Послуги* кабельного телебачення

**4.8.3.** 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).

**4.8.4.** *Підприємство* має право у будь-який час за своєю ініціативою замінити Абоненту *Картку авторизації*.

**4.8.5.** У разі втрати *Картки авторизації* Абонент зобов'язаний повідомити про це *Підприємство* і вказати номер загубленої *Картки авторизації* (PIN-код) (вказаний у *Протоколі замовлених послуг* (Договорі)). У цьому випадку загублена *Картка авторизації* деактивується, тарифікація *Послуги* припиняється. Нова *Картка авторизації* видається Абоненту після оплати послуг активації нової *Картки авторизації* згідно з *Тарифами*.

**4.8.6.** У разі розірвання договірних відносин *Картка авторизації* повинна бути повернена *Підприємству* або має бути виплачено її вартість відповідно до чинних Тарифів (у разі невиконання п.1.1.3. цих Правил).

**4.8.7.** *Підприємство* має право, і Абонент з цим погоджується, змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного *Пакету*, а також кількість *Пакетів*.

**4.8.8.** *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<sup>2</sup>.

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

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

---

<sup>2</sup> За наявності Технічної можливості *Послуга* доступу до Інтернету (в залежності від *Місця надання Послуги*) передбачає можливість отримання певної кількості телерадіопрограм в аналоговому форматі, сформованих у відповідному *Пакеті*. Плата за цей *Пакет* входить до *Тарифного плану*.

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

- одну IP-адресу за протоколом DHCP;
- електронну поштову адресу в домені **datasvit.km.ua**

**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 зі спеціальною позначкою, що визначає тип помилки.

**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.

**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 Контакт-центр або електронною поштою support@datasvit.km.ua. 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* **протягом 3-х робочих днів** після отримання Заяви *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, завіреною 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.km.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 Контакт-центрах *Підприємства* після надання *Абонентом Протоколу замовлених послуг (Договору)* і паспорта, якщо *Абонент* – **фізична особа**, або листа на бланку організації з підписом керівника, завіреною печаткою, **якщо Абонент – суб'єкт господарювання**. 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)*.

**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 може здійснювати загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів *Абонентів* та розповсюдження вірусів шляхом фільтрації трафіку *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.

#### **4.10. Надання послуги Мережі:**

**4.10.1.** Безперервне надання *Послуги* можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі комп'ютера *Абонента* (або іншого пристрою).

**4.10.2.** Під час підключення до *Послуги*, *Підприємство* виділяє *Абоненту* окремий VLAN та здійснює підключення кінцевого обладнання *Абонента* до Порту, включеного в цей VLAN, у кожному із замовлених *Місць надання Послуги*.

**4.10.3.** Для доступу до *Білінга Абоненту* необхідно мати будь-яке підключення до мережі Internet.

**4.10.4.** *Підприємство* може здійснювати загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів *Абонентів* та розповсюдження вірусів шляхом фільтрації трафіку *Підприємство* залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з *Абонентами*.

**4.10.5.** 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 Абонентіві*.

**5.2.** Якщо залишок коштів на *ОР Абонента* став менше нуля, *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги Абонентіві* та/або відключити *Абонентське відгалуження* від *Телекомунікаційної мережі*.

**5.3.** У випадку порушення строку оплати послуг доступу до мережі кабельного телебачення більш ніж на 30 календарних днів, *Підприємство* залишає за собою право відключити *Абонента* від телекомунікаційної мережі.

**5.4.** *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. *Підприємство* не менше ніж за добу інформує *Абонента* електронною поштою та на офіційному сайті про дату й час призупинення надання *Послуги*.

**5.5.** *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги Абонентіві* 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

Контакт-центри. Мінімальний термін призупинення надання *Послуги* становить **15 днів**, максимальний - **3 місяці**.

**5.9.** У випадку призупинення надання *Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі*, *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*.

**5.10.** За умови користування *Послугою кабельного телебачення* та/або користування *Послугою доступу до Інтернету* *Абонентна плата* за отримання телерадіопрограм в аналоговому форматі окремо не нараховується. Якщо *Цифрові Послуги* призупинені чи відключені, на *Особовий рахунок Абонента* нараховується *Абонентна плата* за отримання телерадіопрограм в аналоговому форматі *Послуги кабельного телебачення* у разі якщо вказані телерадіопрограми доступні на території *Місця надання Послуги*. У цьому випадку *Абонент* зобов'язується здійснювати оплату за отримання телерадіопрограм в аналоговому форматі *Послуги кабельного телебачення* відповідно до розділу VIII цих *Правил*.

## **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 - 5.3.**, *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 **12 годин** після надходження до *Підприємства* підтвердження здійснених *Абонентом* оплат, вказаних в п. **6.1.**, і протягом **72 годин** за необхідності повторного підключення *Абонентського відгалуження* за умови наявності *технічних умов*.

**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*.

## **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 *Абонентові* персональний *Особовий рахунок*, номер якого унікальний. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня.

**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 *Абонентові* 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 *Абоненту* 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. Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги доступу до Інтернету.**

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

**1 000 байт = 1 Кб,                      1 000 Кб = 1 Мб,                      1 000 Мб = 1 Гб**

**7.5.2.** 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.

**7.5.3.** *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 пропускну здатністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у *Абонента*, адресата або транзитного провайдера або помилками маршрутизації, допущеними *Абонентом*, транзитного провайдера.

**7.6.** 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*;
  - відключення від *Послуги*;
  - призупинення надання *Послуги*;
  - відновлення надання *Послуги*;
  - перехід на інший *Тарифний план/План Підписки*,
- і не впливають на обов'язок *Абонента* оплатити *Тарифний план/План Підписки* в обсязі й у термін, зазначені в розділі VIII цих Правил.

## **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. При оплаті за послуги доступу до мережі інтернет вартість замовлених послуг сплачується *Абонентом* на наступний розрахунковий період авансом у розмірі не меншому ніж встановлена в обраному тарифному пакеті абонплата. Розрахунковий період відкривається при наявності на особовому рахунку *Абонента* суми коштів не менш ніж розмір абонплати відповідно до обраного тарифного пакету. Щодо додаткових послуг, вартість яких не передбачена встановленими **Тарифами\*\*** Провайдера, Сторони у кожному випадку окремо домовляються про порядок надання таких послуг та про їх вартість. При оплаті за послуги кабельного телебачення оплата послуг здійснюється *абонентом* шляхом попередньої оплати не пізніше 20 числа поточного місяця, за послуги, що будуть надаватися в наступному місяці. 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.

**8.2.** Первинна оплата за *Послугу* й *Додаткові сервіси* здійснюється до підписання *Протоколу замовлених послуг (Договору)* на підставі сплачених клієнтами рахунків .

**8.3.** *Послуги кабельного телебачення оплачуються абонентами на підставі розрахункових книжок, рахунків. . Послуги доступу до мережі Інтернет – на підставі рахунків. Абонентам – фізичним особам Рахунок* на передоплату вартості *Плану Підписки/Тарифного плану* і *Додаткових сервісів* доставляється у поштову скриньку **до 10-го** числа поточного місяця.

**8.4.** *Абонентам – суб'єктам господарювання Рахунок-фактура* на передоплату вартості *Тарифного плану/Плану Підписки* і *Додаткових сервісів* доставляється у поштову скриньку **до 17-го числа** поточного місяця.

**8.5.** Електронною поштою рахунки і рахунки-фактури відправляються *Абонентам* з **1-го до 5-го** числа місяця.

**8.6.** Якщо *Рахунок* не був доставлений *Абонентові* в зазначений термін, *Абонент* може сформулювати *Рахунок* самостійно, використовуючи *Персональний сайт абонента (сайт статистики)*, або отримати повторний *Рахунок* у Контакт-центрі.

**8.7.** Підтвердити оплату *Рахунка* *Абонент* може на *Персональному сайті абонента (сайті статистики)*, повідомити в Кол-центр *Підприємства*, через систему IVR або іншу інтерактивну систему *Підприємства*.

**8.8.** Платежі за *Додаткові сервіси* здійснюються:

**8.8.1.** *Абонентами – фізичними особами* через банківські установи на розрахунковий

рахунок, вказаний у платіжному документі, проте за сервісні роботи майстра *Абонент* може розрахуватись готівкою. Майстер повинен надати *Абонентові* розрахункову квитанцію з переліком і вартістю виконаних робіт згідно з чинним *Прейскурантом*.

**8.8.2. Абонентами – суб'єктами господарювання** за безготівковим перерахуванням на поточний рахунок *Підприємства*, не пізніше **10 (десяти)** календарних днів з дати, вказаної у відповідному Рахунку-фактурі.

**8.9.** При первинному підключенні платежі від *Абонентів (фізичних осіб)* за обладнання приймаються через касу установ банків або через електронні платіжні системи, від *Абонентів (суб'єктів господарювання)* тільки за безготівковим перерахунком.

**8.10.** Якщо *Абонент* бажає придбати обладнання, яке знаходиться в нього в тимчасовому платному користуванні, то йому необхідно сплатити вартість обладнання відповідно до виставленого рахунка.

**8.11.** Оплачуючи *Послугу* з використанням бланків банківських установ *Абонент* зобов'язаний точно вказати номер *Протоколу замовлених послуг* (Договору) (номер ОР вказано після косої риски номеру рахунка) та своє прізвище і місяць, за який здійснюється оплата. Плата від абонента зараховується на його **особовий рахунок** тільки після отримання Провайдером виписки з банку про надходження такої плати на розрахунковий рахунок Провайдера. При отриманні платежів з неточними реквізитами, кошти на **особові рахунки** Абонентів не зараховуються, а знаходяться на рахунку Провайдера до з'ясування їх власника.

**8.12.** Інформування про стан *Особового рахунку Абонентів здійснюється* електронною поштою.

**8.13.** За наявності у *Підприємства* технічної можливості інформування може здійснюватися й іншим чином.

**8.14.** *Абонент* зобов'язаний стежити за станом свого *ОР* і не допускати виникнення від'ємного сальдо, регулярно переглядати вміст своєї поштової скриньки, своєчасно сплачувати рахунки.

**8.15.** 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.

**8.16.** Якщо на момент розірвання договірних відносин на *ОР Абонента* є залишок коштів, 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.

**8.17.** 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 <http://www.tvservice.km.ua>

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

- За вказаними в п.9.9 телефонами;
- безпосередньо до Контакт-центрів;
- поштою ([support@datasvit.km.ua](mailto:support@datasvit.km.ua); [tvservice@tsc.km.ua](mailto:tvservice@tsc.km.ua) )

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.** З питань надання *Додаткових сервісів*, виставлення рахунків і адміністративних довідок Абонент може звернутися до *Підприємства* електронною поштою з поштової скриньки, яка зареєстрована в домені. Звернення обробляється протягом **2 (двох)** днів, за умови наявності в листі 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;
- перехід з одного пакету каналів на інший;
- призупинення надання *Послуги*;
- відновлення надання *Послуги*;
- замовлення *Додаткових сервісів* і ресурсів;
- відмова від *Додаткових сервісів* і ресурсів;
- реєстрація нової поштової адреси в домені **datasvit.km.ua**;
- переадресація електронної пошти з однієї електронної адреси на іншу;
- реєстрація доменного імені;

**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.** Підприємство приймає заяви *Абонента* щодо усунення пошкоджень Телекомунікаційної мережі із зазначенням конкретної адреси та/чи місця пошкодження. Підприємство усуває пошкодження Телекомунікаційної мережі протягом трьох робочих днів з моменту реєстрації заяви (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого терміну їх усунення.)

#### **9.9. Служби Підприємства і графік їх роботи:**

<b>Служби Підприємства</b>	<b>Телефон, факс, e-mail, адреси</b>	<b>Години роботи:</b>
<b>Контакт-центри:</b>	м. Хмельницький, вул. Свободи 46/1 (зупинка ЦУМ)	З 8-00 до 20-00 з питань підключення до Інтернет та мережі кабельного телебачення.
<b>Служба з технічної підтримки (Інтернет)</b>	740-911, ( <a href="mailto:support@datasvit.km.ua">support@datasvit.km.ua</a> ) з питань послуги доступу до мережі Інтернет	Цілодобово – по питанням Інтернет;
<b>Диспетчерська служба (КТБ)</b>	740-909 з питань послуги доступу до мережі КТБ	Щоденно з 9-00 до 20-00, сб. нд. з 10-00 до 18-00 – з питань КТБ
<b>Абонентська служба:</b>	740-904.	з 9-00 до 18-00

## **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, ТВ-тюнера, 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, ТВ-тюнер) 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, у тому числі використовуючи технічну можливість ТВ-тюнера: встановлення «Батьківського замка». Підприємство не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.

**10.3.2.** Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до Картки авторизації Абонента Підприємством не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно. Підприємство не несе жодної відповідальності і не відшкодовує фінансових збитків Абоненту, які він може понести у разі несанкціонованого використання Картки авторизації іншими особами.

**10.3.3.** Підприємство не несе відповідальності перед Абонентом, якщо відсутність (або погана якість) доступу до Послуги є результатом порушення з боку Абонента правил користування ТВ-тюнером або Карткою авторизації.

**10.3.4.** 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 непередбачені ситуації.

**10.3.5.** Підприємство не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

**10.3.6.** 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 електропередач, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п.10.2.

**10.4.6.** Підприємство не несе відповідальності за працездатність обладнання абонента, налаштованого для роботи у Системі Підприємства, у мережах інших провайдерів.

**10.4.7.** У разі виникнення у абонента технічних перешкод, що спричиняють неможливість користування послугою або додатковими сервісами, *Підприємство* зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб відновити можливість надання послуг за Регламентом, вказаному у Тарифах.

**10.5. При наданні Послуги доступу до Мережі:**

**10.5.1.** Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера *Абонента Підприємством* не гарантується і забезпечується *Абонентом* самостійно.

**10.5.2.** *Підприємство* не несе відповідальності за якість роботи ліній **електропередач**, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п. **10.2**.

**10.5.3.** *Підприємство* не несе відповідальності за працездатність обладнання абонента, всі роботи по налаштуванню кінцевого обладнання *Абонента* виконує *Абонент*.

**10.5.4.** У разі виникнення у абонента технічних перешкод, що спричиняють неможливість користування послугою *Підприємство* зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб відновити можливість надання послуг за Регламентом, вказаному у Тарифах.

**10.6.** 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.

**10.7.** *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.

**10.8.** *Підприємство* не здійснює заземлення будь-якого обладнання *Абонента* (персонального комп'ютера, ТВ-тюнера тощо).

**10.9.** *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, скасування ліцензії на мовлення, скасування 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.

**10.10.** *Підприємство* не несе відповідальності за якість Послуги і перерву в її наданні у випадку нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання *Телекомунікаційної мережі*.

## **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 *Паketу*.

**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 7 днів** до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії, на web-сайті: [www.tvservice.km.ua](http://www.tvservice.km.ua). Додатково *Підприємство* може поінформувати *Абонента* будь-яким із зазначених нижче способом: електронною поштою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці *Рахунка*, розміщення інформації в Контакт-центрах *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. Про зміни Тарифів та Переліку програм, що включені до Пакетів *Абоненти* повідомляються шляхом розміщення інформаційного повідомлення на телебаченні, а саме в ефірі телевізійного каналу “Контакт” або “Поділля-центр”; розміщення інформаційного повідомлення в газеті “Проскурів”; розміщення інформаційного повідомлення в мережі Інтернет на сайті <http://www.tvservice.km.ua>. Про зміни в *Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг Абоненти* повідомляються шляхом розміщення відповідного повідомлення в мережі Інтернет на сайті *Підприємства* <http://www.tvservice.km.ua>, а також шляхом розміщення копії *Правил* у куточку споживача в пункті приймання *Абонентів*. 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 14 (чотирнадцять) днів** до дати розірвання договору. У такому випадку *Підприємство* має право повідомити про припинення надання *Послуги* та/або розірвання договору шляхом надсилання *Абоненту* рекомендованого листа з повідомленням ( послуга доступу до мережі КТБ), або надсилання листа на електронну адресу *Абонента* ( послуга доступу до мережі Інтернет). У випадку порушення *Абонентом* договірних відносин з *Підприємством* (у тому числі цих *Правил*), порушення строку оплати послуг, 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 Контакт-центр 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.** *Абонент* зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку в домені [datasvit.km.ua](http://datasvit.km.ua) або іншу, заявлену *Підприємству* як контактну.

**11.7.** У випадку виникнення пожежі та під час грози *Абонент* та/або особи, які мають доступ до обладнання Провайдера, зобов'язані негайно знеструмити комп'ютер, від'єднати кабель від мережевої карти та/або обладнання.

**11.8.** *Абонент* повинен ознайомитися з цими *Правилами* до підписання *Протоколу замовлених послуг* (Договору). Текст *Правил Клієнт* може отримати у будь-якому Контакт-центрі, а також ознайомитися з його змістом на сайті [www.tvservice.km.ua](http://www.tvservice.km.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 Контакт-центрів *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):
  - електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
  - листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;
  - розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);

- 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 широкомовні 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.