

«Затверджую»:

Директор ТОВ Телерадіокомпанія «ТВ-Сервіс»

ПРАВИЛА

_____ Лазарєв В.Б.

НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ
ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

м.Хмельницький «_01_»_червня 2010 р.

(ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ
І ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ)

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Клієнт – суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання оформити договірні відносини з *Підприємством* та отримувати *Послуги*.

Підприємство – ТОВ „Телерадіокомпанія "ТВ-Сервіс", зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 07.12.07 р. згідно з рішенням НКРЗ № 1019 та має ліцензію Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення від 18.06.2003 р. НР №0126-п строком дії до 18.06.2013 р.

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

Абонент – споживач *Послуг* (суб'єкт господарювання або фізична особа), який отримує їх на умовах, визначених у цих Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі – *Правила*), чинних *Тарифах*, Переліку телепрограм, що входять до певного *Пакета*, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання та отримання *Послуг Підприємства*.

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).

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

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

Абонентське відгалуження – ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання *Абонента* (телевізійний приймач, комп'ютер чи інше обладнання) з точкою підключення до *Телекомунікаційної мережі*. *Абонентське відгалуження* є власністю *Абонента*.

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

Протокол замовлених послуг (для *Абонентів* – фізичних осіб), **Договір надання телекомунікаційних послуг** (далі - *Договір* для *Абонентів* – суб'єктів господарювання) – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* відповідно до цих Правил, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що входять до певного *Пакета телепрограм*, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*.

Невід'ємною частиною *Протоколу замовлених послуг /Договору* є документи, затверджені директором ТОВ „Телерадіокомпанія "ТВ-Сервіс", які регламентують порядок, умови надання та отримання *Послуг*, *Супутніх додаткових сервісів* та *Додаткових послуг* і є обов'язковими для ознайомлення та виконання *Абонентом*, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг;
- Загальна інформація про *Послугу доступу до телепрограм*;
- Загальна інформація про *Послугу доступу до Інтернету*;
- Перелік програм, що входять до певного *Пакета телепрограм*;
- Правила надання та користування поштовим сервісом;
- Регламенти Акцій (у разі замовлення *Послуг* на умовах акції);
- *Тарифи* на *Послуги*, *Супутні додаткові сервіси*;
- Прейскурант на *Додаткові послуги*, матеріали.

Контактна електронна адреса – адреса в домені datasvit.km.ua, що надається *Абоненту Підприємством* згідно з *Правилами надання та користування поштовим сервісом* та/або інша електронна адреса, що зафіксована у *Протоколі замовлених послуг /Договорі*, або заявлена *Абонентом* як контактна.

Абонентна плата – фіксований платіж, який *Підприємство* встановлює для *Абонента* за доступ до *Послуг* на постійній основі протягом календарного місяця незалежно від факту їх споживання.

Послуга доступу до пакетів телепрограм – *Телекомунікаційна послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* доступу (можливості перегляду) до *Пакетів телепрограм* за *Місцем надання послуги* із використанням *Телекомунікаційної мережі*. Невід'ємною і складовою частиною *Послуги* є *Включені сервіси*.

Послуга доступу до Інтернету – *Телекомунікаційна послуга*, змістом якої є надання *Абоненту* за *Місцем надання послуги* доступу (можливості використовувати) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти та інші послуги з використанням *Телекомунікаційної мережі*. Невід'ємною складовою *Послуги* є *Включені сервіси*.

Включені сервіси – послуги та роботи, які є невід'ємною складовою *Послуги*, зокрема:

- **Сервіси технічного доступу** – сервіси, що забезпечують працездатність *Телекомунікаційної мережі* та доступ *Абонента* до *Послуг*;

- **Інформаційні сервіси** – інформування Абонентів про Послуги, Правила та зміни в них, Тарифи Підприємства, стан Особового рахунку та необхідність його поповнення тощо;
- **Консультаційні сервіси** – надання Абонентам консультацій з питань щодо користування Послугами, Супутніми додатковими сервісами, Додатковими послугами;
- **Адміністративні сервіси** – формування та ведення облікових записів про Абонента та спожитих ним Послуг, супровід запитів від Абонента щодо Супутніх додаткових сервісів, моніторинг та контроль якості надання Послуг, виставлення та доставка Рахунків.

Супутні додаткові сервіси – сервіси, що надаються Підприємством на замовлення Абонента додатково до Послуги на платній основі згідно з чинними Тарифами.

Додаткові послуги – послуги чи роботи, які не є телекомунікаційними і можуть надаватися окремо незалежно від факту замовлення Послуг, зокрема:

- підключення Абонентського обладнання (або Абонентського відгалуження) до Телекомунікаційної мережі;
- заміна, ремонт чи монтаж нового абонентського обладнання або Абонентського відгалуження;
- перенесення точки підключення телевізійного приймача або комп'ютера;
- перевірка стану та справності Абонентського відгалуження;
- налаштування рівнів сигналів;
- встановлення та налаштування абонентського обладнання (телевізійного приймача, тощо);
- інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг, Супутніх додаткових сервісів та Додаткових послуг, що надаються Підприємством.

Пакет телепрограм – сукупність телепрограм (радіопрограм), кількість і перелік яких визначається Підприємством і доступ до яких надається як до одного цілого.

План Підписки – сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм, доступ до яких забезпечується Підприємством. Вартість Плану Підписки визначається чинними Тарифами.

Пакет Інтернет (Профіль споживання/Тарифний план) – сукупність параметрів Послуги доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації Послуги та Супутніх додаткових сервісів, швидкість та обсяг інформації (трафік), які забезпечуються Підприємством і згруповані для задоволення потреб Абонента залежно від його мети та інтенсивності використання ресурсів Інтернету, а також визначають вартість Послуги згідно з чинними Тарифами.

Трафік – обсяг інформації, що пройшов через комп'ютерний пристрій Абонента.

Рахунок (для суб'єктів господарювання – **Рахунок-фактура**) – розрахунковий документ, де зазначена сума платежу за Послуги та/або Супутні додаткові сервіси/Додаткові послуги згідно з чинними Тарифами.

Білінг – програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Абоненту Послуг, Супутніх додаткових сервісів та Додаткових послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання.

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

Сальдо – різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги та Супутні додаткові сервіси, відповідно до чинних Тарифів та цих Правил. **Додатне сальдо** – перевищення надходження коштів над видатком на ОР. **Від'ємне сальдо** – перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

Персональний сайт абонента (сайт статистики) – підсистема Білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду обсягів спожитих Абонентом Послуг, Супутніх додаткових сервісів;
- зміни умов користування Послугами, зокрема, Пакета Інтернет;
- зміни персональних даних (зміна паролю до Персонального сайту абонента).
- самостійного підключення додаткових послуг (реальний IP, послуга доступу до мережі UA-IX та інші).

Логін (login) до Персонального сайту абонента (сайту статистики) – унікальна комбінація з 3–12 латинських букв та/або цифр, що починається з букви.

Пароль (password) до Персонального сайту абонента (сайту статистики) – комбінація з 3–12 латинських букв та/або цифр, що видається Абоненту Підприємством при підключенні

Кінцеве обладнання – обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг.

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

I. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

1.1. Інформацію про можливість підключення та надання Послуги Клієнт може отримати самостійно на сайті за адресою: <http://tvservice.km.ua/subscribe/check>. Для підключення до Послуги Клієнта-суб'єкта господарювання Підприємство здійснює обстеження майбутнього Місяця надання Послуги для попередньої оцінки необхідних робіт і матеріалів та складання калькуляції їх вартості.

- 1.2. Підключення до *Послуги* можливе лише за наявності *Технічних умов*: Місце надання *Послуги* має знаходитись у межах покриття *Телекомунікаційної мережі* і *Абонентське відгалуження* має відповідати вимогам *Підприємства*.
- 1.3. Для отримання *Послуги* доступу до пакетів телепрограм Клієнт повинен мати:
 - телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм.
- 1.4. Для отримання *Послуги* доступу до Інтернету Клієнт повинен мати:
 - комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний мережевою картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (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.
- 1.5. За відсутності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги* *Підприємство* інформує *Клієнта* про необхідні оперативні-технічні заходи, які можуть бути здійснені *Підприємством* або *Клієнтом* для їх створення.
- 1.6. За наявності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги* *Підприємство* узгоджує з *Клієнтом* дату і час підключення до *Послуги*, формує та надає *Клієнту* *Рахунки* на оплату замовлених *Послуг*, *Супутніх додаткових сервісів*, *Додаткових послуг* (кошторису оперативні-технічних заходів для створення *Технічних умов* при згоді *Клієнта* їх оплатити) згідно з чинними *Тарифами*.
- 1.7. Для оформлення договірних відносин *Клієнт* має надати документи:
 - 1.7.1. **Клієнт-фізична особа:**
 - 1) паспорт громадянина України;
 - 2) ідентифікаційний номер *;
 - 3) для іноземців – документ, який дозволяє ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), та додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.
 - 1.7.2. **Клієнт-юридична особа (суб'єкт господарювання) :**
 - 1) свідоцтво про державну реєстрацію;
 - 2) довідка про внесення до ЄДРПОУ;
 - 3) довідка про взяття на облік платника податків;
 - 4) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
 - 5) довіреність представника (якщо Договір укладається представником юридичної особи);
 - 6) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір.
 - 1.7.3. **Клієнт-фізична особа-підприємець (суб'єкт господарювання):**
 - 1) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок;
 - 2) свідоцтво про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця;
 - 3) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
- 1.8. Підключення до *Послуги* може здійснюватися уповноваженими *Підприємством* третіми особами (юридичними або фізичними). *Підприємство* має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про *Клієнта/Абонента*. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до *Послуги* перед *Клієнтом/Абонентом* несе *Підприємство*.
- 1.9. Підключення до *Послуги* здійснюється у присутності *Абонента* за наявності оплачених рахунків, зазначених у п. 1.6. Якщо ці рахунки були надані за фактом підключення до *Послуги*, вони мають бути сплачені протягом 10 днів з моменту їх отримання. В іншому разі *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги* до моменту надходження оплати.

II. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ

- 2.1. *Підприємство* надає *Послугу* тільки *Абонентам*:
 - 2.1.1. **Домашнім користувачам (фізичним особам):** тільки в житловому фонді за *Місцем надання Послуги* і тільки для індивідуального домашнього користування.
 - 2.1.2. **Бізнес-користувачам (суб'єктам господарювання: фізичним особам-підприємцям та юридичним особам):** як у житловому, так і в нежитловому фонді для користування *Абонентом*, а також з можливістю публічного користування іншими особами (зокрема, споживачами продукції/*Послуг* *Абонента*), якщо це зафіксовано відповідними умовами договірних відносин з *Підприємством*.
- 2.2. *Абонент* не має права, якщо це не передбачено окремим договором з *Підприємством*:
 - 2.2.1. Використовувати на комерційній основі *Абонентське відгалуження* для надання *Телекомунікаційних послуг* третім особам за межами *Місця надання Послуги*.
 - 2.2.2. Передавати *Послуги* третім особам.
- 2.3. *Абонент*, підписавши *Протокол замовлених послуг /Договір* та надавши відомості про себе, надає *Підприємству* право використовувати цю інформацію та дані про *Телекомунікаційні послуги*, які *Абонент* отримав (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) і погоджується з тим, що ця інформація та інша інформація, що необхідна для якісного обслуговування *Абонента*, може бути передана *Підприємством* третім особам для:
 - ведення обліку *Абонентів*, *Послуг* та *Супутніх додаткових сервісів*, *Додаткових послуг*, наданих *Абоненту*,

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

розрахунків з Абонентом;

- здійснення 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;
- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

2.4. Підприємство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 2.3.

2.5. Послуги надаються безперервно за умови Додатного сальдо на ОР Абонента.

2.6. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги і Абонентських відгалужень, на кожне з яких оформлюється окремий Протокол замовлених послуг /Договір.

2.7. Підприємство видає Абоненту адресу та пароль доступу до Персонального сайту абонента, зазначаючи його у відривній частині Наряду на роботи з підключення і у Протоколі замовлених послуг /Договорі.

2.8. Всім абонентам, що вперше підключаються до Послуг, автоматично надається кредитування у розмірі 100 % від Абонентної плати.

2.9. Абонент може змінити свій поточний Пакет Інтернет в любий день місяця за обов'язкової умови наявності коштів на його ОР не менше 100 % від вартості обраного нового Пакета Інтернет.

2.9.1. Абонент (фізична особа) може змінити свій поточний Пакет Інтернет:

- **самостійно**, на Персональному сайті абонента або через іншу інтерактивну систему. Новий Пакет Інтернет активується по закінченню терміну дії активного або миттєво (на вибір абонента) ;
- **звернувшись особисто до Контакт-центру Підприємства** не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу;
- **зателефонувавши до Підприємства** з обов'язковим повідомленням паспортних даних абонента;

2.9.2. Абонент (суб'єкт господарювання), має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника, завірену печаткою, до Підприємства (через Контакт-центр) не менше ніж за 3 (три) дні до дати зміни, зазначеної в такій заяві.

2.10. **Надання Послуги доступу до пакетів телепрограм:**

2.10.1. Абонент має право обрати та замовити один або декілька запропонованих Підприємством Пакетів телепрограм, обравши відповідний План підписки.

2.10.2. Доступ до Пакетів телепрограм здійснюється відповідно до замовленого і оплаченого Абонентом Плану Підписки.

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

2.10.4. Підприємство має право змінювати план частотного розміщення телепрограм у Телекомунікаційній мережі.

2.11. **Надання послуги доступу до Інтернету:**

2.11.1. Абонент має право обрати та замовити один із запропонованих Підприємством Пакетів Інтернет;

2.11.2. Абонент є ініціатором з'єднання з інформаційними та комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Час і тривалість з'єднання не обмежені.

2.11.3. Під час підключення до Послуги Підприємство надає Абонентові:

- одну IP-адресу за протоколом DHCP;
- електронну поштову скриньку з адресою в домені datasvit.km.ua і мережеві реквізити для роботи з електронною поштою згідно з Правилами надання та користування поштовим сервісом;

2.11.4. Безперервне надання Послуги можливе тільки за наявності унікальної мережевої (MAC) адреси на мережевому інтерфейсі комп'ютера Абонента (або іншого пристрою).

2.12. Абонент може безкоштовно змінити Пароль до Персонального сайту абонента:

- **самостійно** на Персональному сайті абонента <http://stat.tvservice.km.ua/>;
- **за телефоном або в Контакт-центрах Підприємства** з обов'язковим повідомленням паспортних даних Абонента або даних Протоколу замовлених послуг, якщо Абонент – фізична особа;
- **в Контакт-центрах Підприємства** з обов'язковим наданням заяви на бланку організації з підписом керівника, завіреним печаткою, якщо Абонент – суб'єкт господарювання;
- **електронною поштою**, якщо Абонент може звернутися до Підприємства з адреси в домені datasvit.km.ua, за умови наявності даних для ідентифікації Абонента: номери Протоколу замовлених послуг /Договору, адреси надання Послуги, прізвища, ім'я та по батькові, якщо Абонент – фізична особа; відсканованої копії заяви на бланку організації з підписом керівника, завіреним печаткою, якщо Абонент – суб'єкт господарювання.

2.13. Абонент має право замовити Супутні додаткові сервіси або відмовитися від них. Замовлення Супутніх додаткових сервісів здійснюється тільки за наявності коштів на ОР Абонента в сумі, достатній для їх оплати.

2.13.1. Замовлення Супутніх додаткових сервісів та відмова від них здійснюється тільки на підставі заяви Абонента, яка передається до Підприємства через Контакт-центр або електронною поштою з електронної адреси в домені datasvit.km.ua, факсом, з обов'язковим підписом Абонента – для фізичних осіб, з обов'язковим підписом керівника,

завіреною печаткою організації – для суб'єктів господарювання.

- 2.13.2. Замовлення *Супутніх Додаткових сервісів* «здійснюється *Абонентом* самостійно на *Персональному сайті абонента*.
- 2.13.3. Замовлені *Супутні додаткові сервіси* будуть доступними *Абоненту* протягом 3-х робочих днів після отримання Заяви *Абонента* та оплати їх вартості.

- 2.14. Офіційні повідомлення *Підприємства* для *Абонентів* здійснюються відповідно до умов, викладених у розділі VIII цих *Правил*.

III. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ, СУПУТНІ ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ, ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

- 3.1. На підставі підписаного *Протоколу замовлених послуг /Договору Підприємство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абоненту* персональний *ОР*, номер якого унікальний.
- 3.2. *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту Послуг* і *Супутніх Додаткових сервісів* як у одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Підприємства* матимуть перевагу над іншими даними.
- 3.3. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня. Облік ведеться з точністю до сьомого десяткового знака.
- 3.4. **Особливості обліку споживання Послуги доступу до пакетів телепрограм на ОР Абонента:**
- 3.4.1. Нарахування коштів (списання з *ОР*) відбувається щодоби рівними частинами у розмірі вартості *Плану Підписки*, що ділиться на кількість днів в обліковому періоді (місяці).
- 3.5. **Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на ОР Абонента:**
- 3.5.1. Облік *Трафіку*, який використав *Абонент*, здійснюється *Білінгом* за даними, що знімаються зі спеціального обладнання. Дані *Білінгу* у режимі on-line відображаються на *ОР Абонента* кожні 15 хвилин.
- 3.5.2. *Трафік* вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований мережевим обладнанням *Підприємства*. *Підприємство* не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до *Абонента* (адресата), якщо це зумовлено незалежними від *Підприємства* причинами, зокрема, недостатньою пропускну спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у *Абонента*, адресата або транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними *Абонентом*, транзитним провайдером.
- 3.5.3. Облік *Трафіку*, який використав *Абонент*, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації) із застосуванням таких співвідношень: **1 000 байт = 1 КБ, 1 000 КБ = 1 МБ, 1 000 МБ = 1 ГБ**
- 3.6. Облік споживання *Додаткових послуг та Супутніх додаткових сервісів* здійснюється *Білінгом* на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих замовлень *Абонентів*.
- 3.7. Оплата за *Послуги, Супутні Додаткові сервіси, Додаткові послуги*, матеріали здійснюється тільки в гривнях відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді:
- 3.7.1. *Абонентами-фізичними особами* – через банківські установи на розрахунковий рахунок, зазначені у платіжному документі, або через інтерактивні системи електронних платежів, зазначені на сайті <http://tvservice.km.ua/>.
- 3.7.2. *Абонентами-суб'єктами господарювання* – лише за безготівковим перерахуванням на розрахунковий рахунок *Підприємства* не пізніше **10 (десяти)** календарних днів з дати, зазначеної у відповідному *Рахунку-фактурі*.
- 3.8. 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.
- 3.9. Первинна оплата за *Послугу, Супутні додаткові сервіси, Додаткові послуги* здійснюється до підписання *Протоколу замовлених послуг /Договору* на підставі наданих рахунків.
- 3.10. *Абонент* зобов'язаний здійснювати оплату *Абонентної плати (вартості Тарифного плану), Супутніх додаткових сервісів* на наступний місяць до **20-го** числа поточного місяця*.
- 3.11. *Абонентами-фізичним особам Рахунок* на передоплату *Абонентної плати Послуги доступу до пакетів телепрограм (вартості Плану підписки)* доставляється у поштову скриньку до **15-го** числа поточного місяця.
- 3.12. *Абонентами-суб'єктами господарювання Рахунок-фактура* на передоплату *Абонентної плати Послуги доступу до пакетів телепрограм (вартості Плану підписки)* доставляється у поштову скриньку до **17-го числа** поточного місяця.
- 3.13. У разі не отримання *Рахунка в зазначений термін Абонент* може отримати повторний *Рахунок* у Контакт-центрі.
- 3.14. Оплачуючи *Послугу* з використанням бланків банківських установ, *Абонент* зобов'язаний зазначити в графі «призначення платежу» номер свого *Протоколу замовлених послуг /Договору* (номер зазначено після косої риски номера рахунка), адресу надання *Послуги* і місяць, за який здійснюється оплата.
- 3.15. За 2 дні до закінчення розрахункового періоду, електронною поштою за контактною електронною адресою, надсилається повідомлення про необхідність сплати рахунків.
- 3.16. *Абонент* зобов'язаний використовуючи *Персональний сайт абонента* або звернувшись до Колл-центру *Підприємства*, контролювати стан свого *ОР* та не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно сплачувати рахунки, за необхідності здійснювати підтвердження оплати рахунка.

* 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 *ОР Абонента* до початку розрахункового періоду (до 1-го числа наступного місяця).

- 3.17. Перед здійсненням чергової оплати *Послуг, Супутніх додаткових сервісів* Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою *Послуг (Супутніх додаткових сервісів)* Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними *Тарифами на Послуги (Супутні додаткові сервіси)*, переліком телепрограм, що входять до певного *Пакета, Профілями споживання (або 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 не сплаті *Послуг (Супутніх додаткових сервісів)* нарахування коштів за них здійснюється до розірвання договірних відносин згідно з цими *Правилами*.
- 3.18. 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.
- 3.19. Припинення надання *Послуги* та розірвання договірних відносин не звільняють *Абонента* від сплати за надані раніше *Послуги, Додаткові послуги та Супутні додаткові сервіси*, які *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити за весь період дії *Протоколу замовлених послуг /Договору*.

IV. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 4.1. *Абонент* має право призупинити надання йому *Послуги* за власним бажанням:
- 4.1.1. Подавши завірену особистим підписом *Абонента* заяву факсом, поштою або через Контакт-центри (з обов'язковим наданням посвідчення особи – **для фізичних осіб, для суб'єктів господарювання** – заяву на фірмовому бланку, підписану керівником і завірену печаткою).
- 4.2. *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги Абоненту* та/або відключити *Абонентське відгалуження* від *Телекомунікаційної мережі*, якщо залишок коштів на *ОР Абонента* менше нуля, до моменту надходження коштів на *ОР Абонента*.
- 4.3. Якщо призупинення здійснюється за зверненням *Абонента*, мінімальний термін призупинення *Послуги* становить 15 діб, максимальний термін – 3 місяці.
- 4.4. *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги Абоненту* та розірвати з ним договірні відносини якщо *Абонент*:
- завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/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;
 - 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 протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку.
- 4.5. Для здійснення *Технічного обслуговування Підприємство* має право призупинити надання *Послуги* на час проведення профілактичних робіт. *Підприємство* не менше ніж за добу інформує *Абонента* електронною поштою за контактною електронною адресою про дату й час призупинення надання *Послуги*. Сумарний час призупинення надання *Послуги* з цієї причини не повинен перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць.
- 4.6. У разі перевищення встановленого в п. 4.5 цих *Правил* терміну призупинення надання *Послуги Підприємство*, за письмовою заявою *Абонента*, здійснює перерахунок і повертає на *ОР Абонента* кошти, нараховані за *Послугу* за весь час перевищення встановленого терміну призупинення її надання.
- 4.7. У разі виявлення фактів надання *Послуги* третім особам, якщо таке право не передбачено окремим *Договором з Підприємством*, *Підприємство* залишає за собою право призупинити надання *Послуги* або розірвати договірні відносини в односторонньому порядку.
- 4.8. Для призупинення надання *Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі* *Абонент* має надати *Підприємству* відповідну заяву. У період призупинення надання всіх *Послуг Абонентське відгалуження* відключається від *Телекомунікаційної мережі*.

V. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 5.1. *Абонент* може самостійно поновити надання йому *Послуги* (крім випадків, зазначених у п.п. 4.2, 4.4, 4.7 цих *Правил*) за наявності коштів на своєму *ОР*:
- 5.1.1. Подавши завірену особистим підписом *Абонента* заяву факсом, поштою або через Контакт-центри (з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу – **для фізичних осіб**, заяви на фірмовому бланку, підписаної керівником і завіреної печаткою – **для суб'єктів господарювання**).
- 5.2. *Підприємство* має право поновити надання *Послуги Абоненту* самостійно, якщо термін призупинення *Послуги*, передбачений п. 4.3 цих *Правил*, перевищує 3 (три) календарних місяці.
- 5.3. Поновлення надання або повторне підключення *Послуги* після призупинення її надання чи відключення *Абонентського відгалуження* з причини, вказаної у п. 4.2, *Підприємство* здійснює тільки після сплати заборгованості перед *Підприємством*, а також *Абонентної плати* (вартості *Тарифного плану*).
- 5.4. *Підприємство* гарантує поновлення надання *Послуги* протягом **12 годин** після надходження до *Підприємства* підтвердження здійснених *Абонентом* оплат, вказаних у п. 5.3, і протягом **48 годин** за необхідності повторного підключення *Абонентського відгалуження*.
- 5.5. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.п. 4.4, 4.7 (ступінь причетності *Абонента*, наявності/відсутності злого наміру в діях *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Підприємство* може провести службове розслідування.

Рішення про поновлення надання *Послуги Абоненту Підприємство* приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку *Абонента* та наявності підписаного гарантійного листа від *Абонента*.

VI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1. 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*. *Підприємство* не здійснює заземлення будь-якого обладнання *Абонента* (персонального комп'ютера тощо).
- 6.2. *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.
- 6.3. **При наданні *Послуги доступу до пакетів телепрограм*:**
- 6.3.1. *Підприємство* не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою *Телекомунікаційної мережі*.
- 6.3.2. *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.
- 6.3.3. *Абонент* зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.
- 6.3.4. *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.
- 6.4. **При наданні *Послуги доступу до Інтернету*:**
- 6.4.1. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера *Абонента Підприємством* не гарантується і забезпечується *Абонентом* самостійно.
- 6.4.2. *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*.
- 6.4.3. *Підприємство* не відшкодовує збитки *Абонента*, заподіяні йому в результаті використання його *Паролів* третіми особами у випадку недбалого зберігання *Абонентом* своїх *Паролів*. *Абонент* несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів*.
- 6.4.4. *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. 6.1.
- 6.5. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе *Абонент*. *Підприємство* не контролює доступний через 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. *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.
- 6.6. *Підприємство* здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої і відправленої інформації *Абонента*. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники *Підприємства* та працівники уповноваженої на це третьої сторони 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. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації *Абонента*.
- 6.7. *Підприємство* здійснює загальноприйняті обмежувальні заходи із захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів *Абонентів* шляхом фільтрації трафіку (TCP-порти 25, 80, 3128, 1080, 8080, UDP-порт 1434 у напрямку до *Абонентів* з динамічними IP-адресами; TCP-порти 135-139, 445, UDP-порти 135-139 – 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*.
- 6.8. *Підприємство* не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання *Абонента*, спричинені мережевими атаками на адреси *Абонента*. *Абонент*, що встановив факт мережевої 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 мережевих адрес *Абонента* для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі *Абонента*. *Підприємство* виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.
- 6.9. *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 у 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 *Супутніх додаткових сервісів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності *Підприємства* тощо.

VII. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

- 7.1. Інформацію про *Послуги*, *Супутні додаткові сервіси*, *Додаткові послуги* та *Правила*, чинні для підписки *Плани Підписки/Пакети Інтернет*, *Тарифи Абонент* може отримати на сайті <http://tvservice.km.ua/>.
- 7.2. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій *Абонент* може звернутися:
- за телефоном до Колл-центру;
 - безпосередньо до Контакт-центрів;
 - поштою (вул. Прибузька.8 м. Хмельницький, 29000);
 - факсом.
- 7.3. Розгляд звернень *Абонентів* до *Підприємства* здійснюється відповідно до чинного законодавства. У випадку звернення до *Підприємства* за допомогою телефону *Абонент* погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування *Абонента*.
- 7.4. Претензії *Абонентів* до *Підприємства* щодо якості наданої *Послуги*, *Супутніх додаткових сервісів*, *Додаткових послуг* і рівня обслуговування приймаються протягом **2 (двох)** робочих днів, а щодо обсягу наданої *Послуги* і платежів – протягом **30-ти** календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.
- 7.5. **Служби Підприємства і графік їх роботи:**

Служби Підприємства	Телефон, факс, e-mail, адреси	Години роботи
Колл-центр:	Тел.: (0382) 740-900 (багатоканальний)	цілодобова підтримка без вихідних і обідньої перерви
	e-mail: sales@voliacable.com	з 9:00 до 21:00 без вихідних і обідньої перерви
Контакт-центр:	М. Хмельницький, вул. Свободи 46/1	з 8:00 до 20:00 без вихідних і обідньої перерви
Абонентський відділ:	факс: (0382) 740-924 e-mail: support@datasvit.km.ua e-mail: pro@km.volia.com (для суб'єктів господарювання)	з 9:00 до 21:00 без вихідних і обідньої перерви

- 7.6. *Абонент* може звернутися до *Підприємства* електронною поштою з адреси в домені datasvit.km.ua. Звернення обробляється протягом **2 (двох)** днів за умови наявності в заяві даних для ідентифікації *Абонента*: номера *Протоколу замовлених послуг /Договору*, прізвища, ім'я та по батькові, адреси надання *Послуги*. *Підприємство* може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це *Абонента*.
- 7.7. З питань надання *Телекомунікаційних послуг* *Абонент* може звернутися до:
- 7.7.1. Національної комісії з питань регулювання зв'язку України:
- адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22; 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3;
 - приймальня: тел./факс: (044) 278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua;
 - канцелярія: e-mail: vdz@nkrz.gov.ua;
 - прес-служба: e-mail: press@nkrz.gov.ua.
- 7.7.2. Державної інспекції зв'язку:
- адреса: 03179, м. Київ, просп. Перемоги, 15-й км;
 - тел./факс: (044) 422-85-14, e-mail: diz15@meta.ua.

VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 8.1. Ці *Правила* регулюють взаємовідносини між *Абонентом (Клієнтом)* та *Підприємством* у процесі підключення до *Послуг* (поновлення надання *Послуги*, призупинення *Послуги*), надання та отримання обраних *Абонентом* *Послуг та Супутніх додаткових сервісів*, *Додаткових послуг*, 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 Супутні додаткові сервіси* на умовах цих *Правил*, засвідчує свою згоду на можливу зміну *Підприємством* під час дії договірних відносин *Тарифів* на *Послуги (Супутні додаткові сервіси, Додаткові послуги)*, переліку телепрограм, що входять до певного *Пакета*.
- 8.2. *Підприємство* має право вносити зміни (доповнення) до цих *Правил, Тарифів* (збільшувати або зменшувати вартість *Послуги, Супутніх додаткових сервісів, Додаткових послуг*), запроваджувати, змінювати, скасовувати *Профілі споживання (або Тарифні плани)/Плани Підписки*, запроваджувати тимчасові, акційні *Профілі споживання (або Тарифні плани)/Плани Підписки*, які поширюються на певну територію та/або певну категорію *Абонентів*.
- 8.3. Про дії *Підприємства* *Абоненти* інформуються **за 7 днів** до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на веб-сайті: <http://tvservice.km.ua/>. Додатково *Підприємство* може поінформувати *Абонента* будь-яким із зазначених нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці *Рахунка*, розміщенням 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.п. 2.10.3, 2.10.4, 8.2 цих Правил та в інших випадках. У разі незгоди Абонента із діями Підприємства Абонент повинен одразу письмово повідомити Підприємству про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 дні до моменту їх запровадження Підприємством.

- 8.4. Абонент або Підприємство мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, укладені у формі єдиного документа або укладені шляхом підписання Абонентом Протоколу замовлених послуг /Договору, за умови повідомлення один одного не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати розірвання договірних відносин. Підприємство має право повідомити Абоненту про припинення надання Послуги та/або розірвання договірних відносин будь-яким із способів, зазначених у п. 8.3 цих Правил. У випадку порушення Абонентом договірних відносин з Підприємством (у тому числі цих Правил), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання Послуги (Супутнього додаткового сервісу) здійснюється без попереднього повідомлення.
- 8.5. Для розірвання договірних відносин Абонент особисто передає заяву до Контакт-центру, яка має містити інформацію про номер і дату підписання Протоколу замовлених послуг /Договору, та надає документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом Абонента – для Абонентів-фізичних осіб, а для суб'єктів господарювання – підписана керівником та завірена круглою печаткою.
- 8.6. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Підприємству контактною електронною адресою.
- 8.7. Клієнт 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 <http://tvservice.km.ua/>. У разі необхідності роз'яснення положень цих Правил, умов та правил користування Послугами, Супутніми додатковими сервісами до підписання Протоколу замовлених послуг /Договору Клієнт може звернутися до Підприємства.
- 8.8. ТОВ «Телерадіокомпанія «ТВ-Сервіс» (ЄДРПОУ: 32179555, адреса:29000, м.Хмельницький, вул.Прибузька,8), зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 07.12.07. згідно з рішенням НКРЗ №1019 та має ліцензію НКРЗ на технічне обслуговування та експлуатацію телемереж на території м.Хмельницький серії АВ № 466236, видану на підставі рішення НКРЗ № 1507 від 21.05.09р. (строк дії ліцензії до 04.02.12р.)

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 у 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 мережевої взаємодії, що вважаються в більшості мереж (які як входять до мережі Інтернет безпосередньо, так і доступні з мережі Інтернет тим або іншим опосередкованим чином) обов'язковими для виконання всіма користувачами. Такі або аналогічні норми застосовуються щодо всіх доступних мережевих ресурсів, коли правила, встановлені власниками цих ресурсів, самостійно заздалегідь невідомі.

Як показує практика, більшість користувачів мережі Інтернет чекає від інших користувачів виконання загальноприйнятих мережевих 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, дублювання положень законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережеві нормативи, що склалися в міжнародному мережевому 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, які поведінки слід чекати користувачеві від інших учасників мережевої взаємодії і в яких випадках можна вважати себе потерпілим від неприпустимих дій.

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

1.1. Розвиток Мережі спричинив одну з основних проблем користувачів – надлишок інформації. Тому мережеве співтовариство виробило спеціальні правила, спрямовані на захист користувача від непотрібної/незапитуваної інформації (СПАМу). Зокрема, є неприпустимими:

1.1.1. 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.

1.1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може бути підставою для залучення адреси до будь-якого 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 має 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).

- 1.1.3. 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.
- 1.1.4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.
- 1.1.5. 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 й образливі вислови 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.
- 1.1.6. 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.
- 1.1.7. 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.
- 1.1.8. 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.
- 1.1.9. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.
- 1.1.10. 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.
- 1.1.11. 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 МЕРЕЖЕВИХ АТАК

- 2.1. Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережеских атак і мережевого злому та участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема, заборонено:
 - 2.1.1. Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.
 - 2.1.2. 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 чи 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.
 - 2.1.3. 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.
 - 2.1.4. 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 2.1.1. і 2.1.2. цього документа.

3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

- 3.1. 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.
- 3.2. Правила використання ресурсу, встановлені власником, не мають порушувати права власників інших ресурсів або призводити до зловживань щодо інших ресурсів.
- 3.3. Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.
- 3.4. 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

- 4.1. 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:
- 4.1.1. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і т. п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання.
 - 4.1.2. Фальсифікувати свою IP-адресу, а також адреси, що використовуються в інших мережевих протоколах, під час передавання даних до Мережі.
 - 4.1.3. Використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправки електронних листів та інших повідомлень.
 - 4.1.4. 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

- 5.1. Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережевих 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.
- 5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережевих 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 ширококомвні 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.