

**ПРАВИЛА
НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ
КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ
(ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ,
ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ, ПОСЛУГИ
«ТБ + ІНТЕРНЕТ»)**

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

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

Підприємство – ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»,
Реквізити

Телефони для довідок: (050) 502–22–50, (093) 502–22–50, (068) 502–22–50 (вартість дзвінків відповідно до тарифів Вашого оператора зв'язку). Електронна адреса: abonents@volia.com / Адреса веб-сайту: www.volia.com

Електронна комунікаційна послуга (далі - *Послуга*) – послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг. Невід'ємною складовою частиною Послуги є Включені сервіси.

Абонент – кінцевий користувач Послуг (суб'єкт господарювання або фізична особа), який отримує їх на умовах визначених у Правилах надання та отримання електронних комунікаційних послуг (далі – Правила), чинних Тарифах, Переліку телепрограм, включених до певного Пакета, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання й отримання Послуг Підприємства.

Кінцевий користувач послуг - користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг.

Споживач послуг - будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг.

Згода Абонента (кінцевого користувача) – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можна зафіксувати за допомогою обладнання Підприємства (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

Повідомлення Підприємства – текст, що надсилається *Абонентові* у будь-якій формі і має будь-яку форму.

Електронна комунікаційна мережа – комплекс технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг.

Технічні умови – технічні засоби комунікацій та інші ресурси Електронної комунікаційної мережі, необхідні для наявності технічної можливості надавати Послугу (и) Абоненту.

Технічне обслуговування – комплекс заходів, що вживаються Підприємством або третіми особами для підтримання Електронної комунікаційної мережі в робочому стані.

Абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі - *абонентська лінія*) складовою частиною електронної комунікаційної мережі, що з'єднує кінцеве (термінальне) обладнання Абонента (телевізійний приймач, комп'ютер тощо) з електронною комунікаційною мережею.

Місце надання Послуги – визначена *Абонентом* і зафіксована у *Протоколі/Договорі* адреса, за якою він хоче отримувати *Послуги*.

Протокол замовлених послуг та обладнання (далі – *Протокол*, для *Абонентів* – фізичних осіб), **Договір надання електронних комунікаційних послуг** (далі – *Договір*, для *Абонентів* – суб'єктів господарювання) – документ, який підтверджує домовленість між Абонентом та Підприємством по усім істотним умовам надання та отримання Послуг та визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до цих Правил, чинних Тарифів, Переліку програм, включених до певного Пакета телепрограм, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

Невід'ємною частиною Протоколу/Договору є затверджені директором Підприємства документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг і є обов'язковими для ознайомлення й виконання Абонентом, зокрема:

- Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг;
- загальна інформація про Послугу доступу до телепрограм/ загальна інформація про Послугу доступу до Інтернету;
- загальна інформація про Послугу «ТБ+Інтернет»;
- Перелік програм, що входять до певного Пакета телепрограм;
- Правила надання та отримання кінцевого (термінального)обладнання та картки авторизації для користування Послугами;
- Правила надання та використання додаткової послуги «Захист від вірусів і СПАМу»;
- регламенти Акцій (якщо Послуга(и) замовляються на умовах акції);
- Тарифи і Плани Підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм, Інтернет-пакети Послуги доступу до Інтернету, пакети Послуги «ТБ+Інтернет», Додаткові послуги та пакети;
- Прейскурант на кінцеве (термінальне) обладнання, матеріали та сервісні послуги з підключення/ Прейскурант сервісних Послуг;

• Штрафи за неповернене, пошкоджене кінцеве (термінальне) обладнання, що надане в користування, або надане для отримання Послуги Підприємством;

- Перелік кінцевого (термінального) обладнання для надання Послуги доступу до Інтернету;
- Перелік кінцевого (термінального) обладнання для надання Послуги доступу до пакетів телепрограм.

Контактна електронна адреса – електронна адреса, що зафіксована *Абонентом* у *Протоколі/Договорі* як контактна або заявлена іншим способом після оформлення *Протоколу/Договору*.

Абонентна плата – регулярний фіксований платіж, який Підприємство встановлює для Абонента за доступ на постійній основі до Послуг протягом розрахункового періоду незалежно від факту їх отримання. Розрахунковим періодом є календарний місяць.

Попередня (авансова) оплата – внесення Абонентом плати за Послуги, до початку їх фактичного отримання.

Плата за Пакет - фіксований платіж, який встановлений Підприємством Абоненту за Пакет Послуг на певний період дії відповідно до тарифного плану, незалежно від обсягу фактичного використання Пакету послуг. Послуга надається за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі, не менше вартості Пакету Послуг.

Послуга доступу до пакетів телепрограм – Електронна комунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду) до Пакетів телепрограм за Місцем надання послуги з використанням Електронної комунікаційної мережі¹.

Послуга доступу до пакетів телепрограм за IP-протоколом – послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду через телевізійний приймач або з використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), доступних на пристроях: смартфонах та/або планшетах (з операційною системою Android 4.2 та вище, iPhone, iPad з операційною системою iOS 8 та вище), обладнаних та/або телевізорах (з операційною системою Android TV 7.0 та вище), підключених до мережі Інтернет (далі - комп'ютерна програма «Volia TV») до Пакетів телепрограм на основі технології передавання відеоданих за протоколом IP з використанням Електронних комунікаційних мереж, що належать постачальнику електронних комунікаційних мереж (оператору), зазначеному у пп 8.17.2 і 8.17.3, чи іншим постачальникам електронних комунікаційних мереж (операторам).

Послуга доступу до Інтернету – Електронна комунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту за Місцем надання послуги доступу (можливості використовувати) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передавання даних, електронної пошти та інші, з використанням Електронної комунікаційної мережі.

Послуга «ТБ+Інтернет» – послуга доступу до пакетів телепрограм та Інтернету, з єдиною тарифікацією й керуванням.

Включені сервіси – послуги й роботи, які є невід'ємною складовою частиною Послуги, зокрема:

• сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність Електронної комунікаційної мережі й доступ Абонента до Послуг;

• інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, Правила і зміни в них, Тарифи Підприємства, стан Особового рахунку й необхідність його поповнення, надання допомоги з питань користування Послугами, Додатковими послугами та пакетами, Сервісними послугами;

• адміністративні сервіси – формування та ведення облікових записів про Абонента й отримані ним Послуги, супровід запитів від Абонента щодо Додаткових послуг та пакетів, моніторинг і контроль якості надання Послуг.

Додаткові послуги та пакети – послуги, що надаються *Підприємством* на замовлення *Абонента* додатково до *Послуги* на платній основі згідно з чинними *Тарифами*.

Сервісні послуги – послуги чи роботи, які можуть надаватися Підприємством на замовлення Абонента окремо й незалежно від факту замовлення Послуг, на платній основі згідно з чинним *Прейскурантом*.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації й величина *Абонентної плати* на *Плани підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм, Інтернет-пакети Послуги доступу до Інтернету, Пакети Послуги «ТБ + Інтернет»* і *Додаткові послуги та пакети*, що надаються *Підприємством*.

Прейскурант – документ, у якому наводяться перелік, опис і вартість кінцевого (термінального) обладнання, матеріалів і сервісних послуг, що надаються *Підприємством*.

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

План Підписки – сукупність обраних *Абонентом* *Пакетів телепрограм*.

Інтернет-пакет – сукупність згрупованих *Підприємством* параметрів *Послуги* доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації, швидкість і обсяг інформації (трафік).

Пакет послуги «ТБ+Інтернет» – сукупність обраних *Абонентом* *Пакетів телепрограм* та *Інтернет-пакета*, що має єдину вартість.

Припинення надання послуг (Послуги) остаточне припинення Підприємством надання Абонентові однієї/кількох або всіх Послуг/и внаслідок припинення дії договору або зміни умов надання та отримання Послуг, Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг, а також у випадках, передбачених законодавством у сфері електронних комунікацій та цими Правилами.

Скорочення переліку послуг (Послуги) – зупинення надання *Підприємством* *Послуг/и* на період та у випадках передбачених *Протоколом/Договором* та/або *Правилами*, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання/отримання Абонентом.

Трафік – обсяг інформації, що пройшов через модем *Абонента*, за умови надання/отримання *Послуги* доступу до Інтернету за стандартом DOCSIS/ Euro DOCSIS, або через комп'ютерний пристрій *Абонента* за умови отримання *Послуги* доступу до Інтернету за технологією Ethernet.

Рахунок (для суб'єктів господарювання – **Рахунок-фактура**) – розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за надання *Послуг, Додаткових послуг та пакетів/Сервісних послуг* згідно з чинними *Тарифами/Прейскурантом*.

Рахунок-Акт (для суб'єктів господарювання) – документ, де зазначено фактично надані послуги згідно договору за розрахунковий період, види наданих послуг, плата, отримана протягом розрахункового періоду, належна до сплати сума за

¹ За наявності Технічної можливості (залежно від Місця надання Послуги) Послуга доступу до пакетів телепрограм передбачає можливість отримання певної кількості телепрограм в аналоговому форматі, сформованих у відповідному Пакеті.

видами *Послуг, Додаткових послуг та пакетів* згідно з чинними *Тарифами* на поточний і рекомендована передоплата на наступний місяць.

Білінг - програмно-апаратний комплекс, який автоматично здійснює в електронній (цифровій) формі отримання, обробку, зберігання, надання інформації в про: кількість й вартість наданих Абоненту *Послуг/и, Додаткових послуг та пакетів/Сервісних послуг* відповідно до *Тарифів/Прейскурантів*, чинних на момент їх надання; про платежі Абонента; містить в електронній (цифровій) формі інформацію про *Особовий рахунок абонента, Сальдо* та іншу службову інформацію.

Особовий рахунок (ОР) абонента – персональний рахунок, який *Підприємство* відкриває в *Біліну* для *Абонента* й на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих *Абоненту Послуг, Додаткових послуг та пакетів/Сервісних послуг*, а також облік платежів *Абонента*.

Сальдо – різниця між надходженням коштів від *Абонента* і видатком (нарахуванням) коштів за *Послуги, Додаткові послуги та пакети/Сервісні послуги*, відповідно до чинних *Тарифів/Прейскурантів* та цих *Правил*.

Додатне сальдо – перевищення надходження коштів над видатком на *ОР Абонента*.

Від'ємне сальдо – перевищення видатку коштів над надходженням на *ОР Абонента*.

Портал абонента «Мій кабінет» (my.voliam.com) онлайн ресурс самообслуговування, призначений для самостійних дій *Абонента* а саме:

- ознайомлення з умовами отримання *Абонентом Послуг, Додаткових послуг та пакетів*;
- онлайн-поповнення *ОР/ підтвердження поповнення ОР/ формування або отримання сформованого Підприємством рахунка для поповнення ОР* через банківські установи;
- зміни способу отримання рахунків на оплату *Послуг, повідомлень*;
- кредитування *Послуг/ ознайомлення із доступними способами оплати Послуг Тільки для Абонентів - фізичних осіб*;
- зміни *Пакета, Плану Підписки або Пакета послуги «ТБ + Інтернет»*;
- зміни *Персональних даних (пароля до Порталу абонента, додаткової контактної інформації)*;
- скорочення й поновлення надання *Послуг/и замовлення Додаткових послуг та пакетів, кінцевого (термінального) обладнання*;
- оцінки якості *Послуг(и)*;
- інших дій.

Логін до Порталу абонента – унікальний номер, який відповідає номеру *Протоколу/Договору*.

Пароль до Порталу абонента – комбінація із 8-20 латинських літерів та/або цифр, що видається *Абоненту Підприємством* при підключенні (тимчасовий пароль), який абонент повинен змінити протягом 24 годин з моменту отримання.

Персональні дані – сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути однозначно ідентифікована.

Кінцеве (термінальне) обладнання – обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом Електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг (модем для отримання доступу до Інтернету за технологією DOCSIS/ Euro DOCSIS, ТВ-тюнер – доступу до пакетів телепрограм у цифровому форматі, IP-тюнер, портативний комп'ютер, комунікатор, мобільний телефон, смартфон – послуги доступу до телепрограм за IP-протоколом).

Картка авторизації – пластикова картка з унікальним номером, що забезпечує доступ до замовлених *Абонентом Пакетів телепрограм у цифровому форматі*. Точка закінчення електронної комунікаційної мережі – фізичне місце, в якому відповідальність за працездатність і збереження електронної комунікаційної мережі переходить від оператора до абонента.²

Несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової телефонії; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; заціклення трафіку; відмови в обслуговуванні.

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) *Абонента Підприємства* неодноразово (більше п'яти повідомлень) надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень *Підприємства* щодо надання послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.

Норми користування Мережею – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим форумом інтернет-сервіс- провайдерів. Документ наведено в Додатку до цих *Правил*. Оригінал документа знаходиться за адресою: <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>.

1. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

1.1. Інформацію про можливість підключення, про *Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, Правила* їх надання та отримання, чинні *Тарифи/Прейскурант Абонент/Клієнт* може отримати самостійно на сайті за адресою www.voliam.com.

1.2. Для підключення до *Послуги Клієнта* – суб'єкта господарювання *Підприємство* обстежує майбутнє *Місце надання Послуги*, щоб заздалегідь оцінити перелік і вартість необхідних робіт і матеріалів.

1.3. Підключення до *Послуги* можливе лише за наявності *Технічних умов*: *Місце надання Послуги* має перебувати у межах покриття Електронної комунікаційної мережі, а *Абонентська лінія* – відповідати вимогам *Підприємства*.

1.4. Якщо немає *Технічних умов* для підключення й надання *Послуги, Підприємство* інформує *Клієнта* про необхідні заходи, яких може вжити *Підприємство* або *Клієнт* для їх створення.

1.5. За наявності *Технічних умов* для підключення й надання *Послуги Підприємство* узгоджує з *Клієнтом* дату і час

² Точкою закінчення електронної комунікаційної мережі за технологією Ethernet вважається комунікаційне обладнання – порт комутатора доступу постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора), а точкою закінчення електронної комунікаційної мережі за технологією DOCSIS – відгалужувач в будинковій розподільчій мережі постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора).

підключення до *Послуги*, за необхідності формує й надає *Клієнту Рахунок* на оплату замовлених *Послуг*, обладнання, *Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг* (кошторис заходів для створення *Технічних умов* за згоди *Клієнта* їх оплатити) згідно з чинними *Тарифами/Прейскурантом*. Цей *Рахунок* слід оплатити протягом 10 (десяти) днів із моменту його отримання.

1.6. Для отримання *Послуги доступу до пакетів телепрограм* *Клієнт* повинен мати:

1.6.1. За умови надання/отримання *Послуги* в аналоговому форматі – телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм;

1.6.2. За умови надання/отримання *Послуги* у цифровому форматі:

- телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм, і ТВ-тюнер, що відповідає специфікації DVB-C, або телевізійний приймач із вбудованим ТВ-тюнером, що відповідає специфікації DVB-C, з роз'ємом для САМ-модуля та САМ-модуль;

- *Картку авторизації*.

1.6.3. За умови надання/отримання *Послуги доступу до пакетів телепрограм за IP-протоколом*:

- телевізійний приймач, обладнаний спеціальним роз'ємом HDMI та IP-тюнер із підтримкою HLS;
- доступ за *Місцем надання послуги* до ресурсів світової мережі Інтернет за протоколом DHCP, з характеристиками швидкості, що забезпечують якість зображення відповідно до обраного *Пакета*;

- маршрутизатор;

- у випадку отримання послуг до пакету телепрограм з використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), доступних на пристроях: смартфонах, планшетах (з операційною системою Android 5 та вище, iPhone, iPad з операційною системою iOS 11 та вище), сертифікованих Smart телевізорах та медіаплеєрах з операційною системою Android TV 6.0 та вище, Smart телевізорах Samsung (OC Tizen) 2017-2020 років, Smart телевізорах LG (OC webOs) 2018-2019 років, Smart телевізорах Hisense (OC VIDAA) 2019 року і вище, комп'ютерах, ноутбуках за допомогою Сайту tv.volia.com (браузери: Chrome, Firefox, Opera, Edge, Safari), підключених до мережі Інтернет.

1.6.4. Для отримання *Послуги доступу до Інтернету* *Клієнт* повинен мати:

- комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний USB-портом або мережною 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 документа RFC2131;

- модем, сертифікований відповідно до стандарту DOCSIS 2.0/ Euro DOCSIS 2.0 або DOCSIS 3.0/ Euro DOCSIS 3.0, залежно від обраного *Інтернет-пакета*, за умови надання/отримання *Послуги* за стандартом DOCSIS/ Euro DOCSIS.

1.7. Для оформлення договірних відносин *Клієнт* має надати такі документи:

1.7.1. *Клієнт* – фізична особа:

1) паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство) пред'явити оригінал або е-паспорт, сформований відповідно до законодавства та надати копію документу;

2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків³ або паспорт громадянина України (ID-картка) або свідоцтво про народження до яких внесені дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру пред'явити оригінал та надати копії документів;

3) документ/и що підтверджують місце реєстрації (місце проживання) пред'явити оригінал та надати копії документів;

4) для іноземців – документ, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), і додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України пред'явити оригінал та надати копії документів.

1.7.1.1 З метою укладення договору кожна зі сторін повинна надати іншій стороні на вимогу завірені у встановленому порядку копії документів, що підтверджують правовий статус, обов'язкові реквізити та повноваження осіб, що укладають договір. Оператор (провайдер) має право пересвідчитися у повноваженнях фізичної особи, що підписує договір з боку споживача, та вимагати у зв'язку з цим пред'явлення оригінала документа, що посвідчує особу, або е-паспорт, сформований відповідно до законодавства.

1.7.2. *Клієнт* – юридична особа (суб'єкт господарювання):

1) копію завірену у встановленому порядку виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;

2) копію завірену у встановленому порядку довідки про взяття на облік платника податків, відомості щодо якого не підлягають включенню до Єдиного державного реєстру;

3) копію завірену у встановленому порядку витягу з реєстру платників податку (єдиного податку, ПДВ тощо);

4) довіреність представника (якщо Договір укладається представником юридичної особи) пред'явити оригінал та надати завірену у встановленому порядку копію документу;

5) пред'явити паспорт громадянина України або е-паспорт, сформований відповідно до законодавства й копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір завірених у встановленому порядку.

1.7.3. *Клієнт* – фізична особа – підприємець (суб'єкт господарювання):

1) паспорт громадянина України пред'явити оригінал або е-паспорт, сформований відповідно до законодавства та надати копію його перших двох сторінок завірених у встановленому порядку;

2) копію свідоцтва про державну реєстрацію фізичної особи – підприємця/виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємці надати завірену у встановленому порядку;

³ Відповідно до Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, затвердженого Наказ Міністерства фінансів України 29 вересня 2017 року N 822 у паспортах осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це контролюючий орган, останній вносить до паспорта відмітку про право здійснювати будь-які платежі за серією та/або номером паспорта»

3) копію свідоцтва про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо) завірену у встановленому порядку.

1.8. Оформлення договірних відносин із наймачем (орендарем) або співвласником квартири (приміщення) за місцем надання *Послуги Підприємство* здійснює за наявності письмової згоди власника (чи співвласників) квартири (приміщення).

1.9. *Підприємство* має право відмовити *Клієнту* в оформленні договірних відносин у разі:

- 1) невідповідності кінцевого (термінального) обладнання *Клієнта* встановленим законодавством вимогам;
- 2) заборгованості *Клієнта/Абонента* за раніше надані *Послуги*, що належним чином підтверджено документально;
- 3) ненадання необхідних для оформлення договірних відносин документів;
- 4) відсутності технічної можливості забезпечення доступу до Електронної комунікаційної мережі.

1.10. У випадку відмови оформити договірні відносини *Підприємство* повідомляє про це *Клієнта*, обов'язково наводячи причини:

- усно, під час замовлення *Послуг*;
- в письмовій формі, на письмове звернення *Клієнта* протягом не більш як 20 (двадцяти) календарних днів.

1.11. Підключення до *Послуги* може здійснюватися:

1.11.1. Самостійно *Клієнтом* – фізичною особою, при цьому *Підприємство* не несе відповідальності за неотримання *Послуги* та/або якість її надання.

1.11.2. 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*. Підключення до *Послуги* здійснюється у присутності *Абонента*.

1.12. Під час підключення *Послуг (и)* *Абонент* просить *Підприємство* встановити/розмістити у будинку електронне комунікаційне обладнання, необхідне для надання *Послуг (и)*, і надає *Підприємству* право визначати осіб, які можуть встановлювати/розміщувати й обслуговувати таке електронне комунікаційне обладнання.

1.13. Під час підключення до *Послуги* *Підприємство* надає *Абоненту*:

- одну реальну (public) IP-адресу за протоколом DHCP для *Послуги* доступу до Інтернету;
- пароль доступу до Порталу абонента, який наводиться у відривній частині Наряду на роботи з підключення та в Протоколі/Договорі,

а *Абонент* зобов'язаний авторизуватись на Порталі абонента «Мій кабінет» та ознайомлюватись з інформацією, яка в ньому розміщується.

1.14. *Клієнт* повинен ознайомитися з цими Правилами до підписання Протоколу/Договору. Текст Правил *Клієнт* може отримати у будь-якому Центрі продажу та обслуговування *Підприємства* або прочитати на сайті www.volia.com. Якщо до підписання Протоколу/Договору у *Клієнта* виникають питання щодо положень цих Правил, умов та правил користування *Послугами*, Додатковими послугами та пакетами, Сервісними послугами та кінцевим (термінальним) обладнанням – за поясненнями *Клієнт* може звернутися до *Підприємства*.

1.15. Строк дії Протоколу/Договору, підписаного *Абонентом*, починається з дати підписання Протоколу/Договору, якщо інше не визначено його умовами, і завершується датою розірвання договірних відносин відповідно до умов пп. 8.9– 8.11 цих Правил.

1.16. Надання *Послуги* починається за умови підписання *Абонентом* Протоколу/Договору. Граничним терміном, з якого починається надання *Послуги*, є дата підписання Протоколу/Договору, якщо інше не визначено його умовами.

1.17. *Підприємство* має право на встановлення індивідуальних тарифних планів при укладенні договору про надання електронних комунікаційних послуг з кінцевими користувачами - юридичними особами та/або фізичними особами – підприємцями, а також на об'єднання електронних комунікаційних послуг у тарифні плани та пакети послуг і отримання від кінцевих користувачів оплати вартості пакетів послуг

1.18. *Підприємство* може пропонувати кінцевим користувачам послуг пакети електронних комунікаційних послуг, сформовані таким постачальником на власний розсуд. При цьому кінцевий користувач повинен бути проінформований постачальником електронних комунікаційних послуг про всі складові та елементи відповідного пакета електронних комунікаційних послуг до моменту його підключення та погодження умов відповідного договору про надання електронних комунікаційних послуг. Якщо *Підприємство* відповідно до законодавства чи умов договору про надання електронних комунікаційних послуг припиняє дію будь-якого елемента пакета до закінчення терміну чи у разі припинення на інших підставах укладеного договору, кінцевий користувач має право розірвати договір, за яким надається такий пакет послуг

1.19. Кінцевий користувач має право отримувати послугу знеособлено відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та умов надання послуг, встановлених постачальником електронних комунікаційних послуг. Кінцевий користувач, не ідентифікований постачальником електронних комунікаційних послуг, має право здійснити ідентифікацію в порядку, встановленому регуляторним органом, у тому числі дистанційну із застосуванням відповідно до законодавства про електронні довірчі послуги будь-яких засобів електронної ідентифікації середнього та високого рівнів довіри, передбачених зазначеним порядком ідентифікації.

2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ

2.1. *Підприємство* надає *Послугу* тільки *Абонентам*:

2.1.1. Домашнім користувачам (фізичним особам): для індивідуального домашнього користування тільки у житловому фонді за *Місцем надання Послуги*.

2.1.2. Бізнес-користувачам (суб'єктам господарювання: фізичним особам – підприємцям і юридичним особам): для користування на правах *Абонентів*, а також відкриття публічного доступу іншим особам (зокрема, споживачами продукції/*Послуги Абонента*), якщо це зафіксовано у відповідних договорах із *Підприємством*.

2.2. *Абонент* не має права, якщо це не передбачено окремим договором з *Підприємством*:

2.2.1. Підключати кінцеве (термінальне) обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності технічним вимогам та/або вимогам інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій

2.2.2. Використовувати на комерційній основі кінцеве (термінальне) обладнання та/або *Абонентську* лінію для надання Електронних комунікаційних послуг третім особам.

2.2.3. Передавати *Послуги(у)* третім особам та використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

2.2.4. Абонент зобов'язаний дотримуватися правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, зокрема:

- оплачувати замовлені та отримані електронні комунікаційні послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг;
- не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;
- не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;
- не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників електронних комунікаційних послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб;
- надавати Підприємству свої достовірні дані у системі обліку та виконувати умови договору про надання електронних комунікаційних послуг, у тому числі своєчасно оплачувати електронні комунікаційні послуги.
- Виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України та умов Протоколу/Договору.

2.3. *Послуга(и)* надаються безперервно за умови *Додатного сальдо* на *ОР Абонента*.

2.4. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги й Абонентських ліній, на кожне з яких оформлюється окремий Протокол/Договір.

2.5. За одним *Протоколом/Договором Абонент* може замовити одну *Послугу доступу до Інтернету* та/або одну *Послугу доступу до пакетів телепрограм* або одну *Послугу «ТБ+Інтернет»*. Для отримання *доступу до пакетів телепрограм* можливе підключення не більше трьох телеприймачів і *ТВ-тюнерів* за винятком спеціальних пакетів, передбачених чинними Тарифами.

2.6. *Абонент* може безкоштовно змінити або повторно отримати *Пароль до Порталу абонента*:

- самостійно на *Порталі абонента*;
- за телефоном Колл-центру або в Центрах продажу та обслуговування, обов'язково повідомивши номер договору або адресу надання послуги, а також прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) *Абонента*, якщо *Абонент* – фізична особа;
- у Центрах продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом з обов'язковим наданням заяви на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), якщо *Абонент* – суб'єкт господарювання;
- електронною поштою, за умови наявності даних для ідентифікації *Абонента*: номера *Протоколу замовлених послуг та обладнання*, адреси надання *Послуги*, прізвища, ім'я та по батькові (за наявності), підпису, якщо *Абонент* – фізична особа.

2.7. *Абонент* має право обрати й замовити один із запропонованих *Підприємством Інтернет-пакетів, Планів Підписки/Пакетів/Пакетів послуги «ТБ+Інтернет»*. При цьому порядок їх тарифікації, кількість каналів, швидкість (в тому числі мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку) та обсяг інформації зазначаються в чинних *Тарифах Підприємства*, які є невід'ємною частиною *Протоколу/Договору*.

2.8. Абонент має право на своєчасне отримання замовленої Послуги встановленої якості відповідно до нормативних документів та технічних вимог у сфері електронних комунікацій. Абонент зобов'язаний використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, яке має документ про його відповідність технічним вимогам та/або вимогам інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, та повідомляти на запит Підприємства, у тому числі письмово, про тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання Послуги.

2.9. *Абонент* може змінити свій поточний *Інтернет-пакет/План Підписки/Пакет/Пакет послуги «ТБ+Інтернет»*.

2.9.1. *Абонент* – фізична особа:

2.9.1.1. самостійно, на *Порталі абонента* або через іншу інтерактивну систему. Зміна відбудеться на початку наступної доби;

2.9.1.2. звернувшись особисто до Центру продажу та обслуговування не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу; зателефонувавши до Колл-центру з обов'язковим повідомленням номер договору або адреси надання послуги, а також прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) *Абонента*;

2.9.1.3. сплативши спеціально надісланий *Підприємством Рахунок-пропозицію (оферту)*. Зміна відбудеться на початку наступного місяця, за наявності достатньої суми коштів на *ОР Абонента* на момент зміни.

2.9.2. *Абонент* – суб'єкт господарювання має подати *Підприємству* (через Центр продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом) відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни, зазначеної в такій заяві.

2.10. Надання Послуги доступу до пакетів телепрограм:

2.10.1. Доступ до *Пакетів телепрограм* здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого *Абонентом Плану підписки/Пакета*. Якщо немає технічної можливості (залежно від *Місця надання Послуги*), доступ до *Пакетів телепрограм у цифровому форматі* не надається окремо від *Пакета телепрограм в аналоговому форматі*, при цьому плата за цей *Пакет* включається до *Абонентної плати* за *Послугу*.

2.10.2. У разі втрати *Картки авторизації Абонент* зобов'язаний повідомити про це *Підприємство*, зазначивши номер втраченої *Картки авторизації* (PIN-код), що наводиться у *Протоколі/Договорі*. У цьому випадку втрачена *Картка авторизації* деактивується, тарифікація *Послуги* припиняється. Нова *Картка авторизації* видається *Абоненту*

після оплати штрафу за втрачену картку відповідно до чинних *Тарифів*.

2.10.3. Підприємство має право, і Абонент з цим погоджується:

- у будь-який час за своєю ініціативою замінити Абоненту Картку авторизації;
- змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм;
- змінювати план частотного розміщення телепрограм у Електронній комунікаційній мережі, характеристики модуляції сигналу;
- запроваджувати сучасні стандарти (технології), у тому числі технології передавання даних (цифрових потоків), що використовуються для передавання аудіо- та відеопотоків;
- припиняти надання Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі, припиняти договірні відносини про надання Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі;
- змінювати кількість та/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), а також кількість Пакетів телепрограм.

2.11. Надання Послуги доступу до Інтернету:

• Абонент є ініціатором з'єднання з інформаційними й комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Час і тривалість з'єднання не обмежуються.

• Безперервне надання *Послуги доступу до Інтернету* можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі комп'ютера Абонента (або іншого пристрою, підключеного до модему за умови надання/отримання *Послуги* за стандартом DOCSIS/ Euro DOCSIS).

2.12. Надання Послуги «ТБ+Інтернет» здійснюється відповідно до пп 2.10 та 2.11 цих *Правил*.

2.13. Абонент має право обрати та замовити *Додаткові послуги та пакети*, запропоновані Підприємством, або відмовитися від них, звернувшись за телефоном до Колл-центру, Центру продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом, самостійно на *Порталі абонента* чи через іншу інтерактивну систему, якщо Абонент – фізична особа. Абонент – суб'єкт господарювання має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), до Підприємства через Центр продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом.

2.13.1. Замовлення *Додаткових послуг та пакетів* здійснюється тільки за наявності коштів на *ОР Абонента* в сумі, достатній для їх оплати.

2.13.2. Надання *Додаткових послуг*:

1) з отримання обладнання (*Модема, ТВ-тюнера з картою авторизації, IP-тюнера, HD-тюнера*) в користування та його повернення Підприємству регулюється *Правилами надання та отримання обладнання та картки авторизації для користування Послугами*;

2) «Захист від вірусів і СПАМу» регулюється *Правилами надання та використання додаткової послуги «Захист від вірусів і СПАМу»*.

2.13.3. Тексти всіх *Правил*, згаданих у п. 2.13.2 Абонент може отримати у будь-якому Центрі продажу та обслуговування Підприємства, ознайомитися з ними він може також на сайті www.volia.com. За потреби Абонент може звернутися до Підприємства за тлумаченням їх положень перед тим, як замовити послуги.

2.14. У разі надання універсальних електронних комунікаційних послуг Підприємство здійснює контроль витрат за надання універсальної електронної комунікаційної послуги шляхом надсилання споживачам безкоштовних повідомлень у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором, відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

3. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

3.1. На підставі підписаного *Протоколу/Договору* Підприємство забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу: відкриває Абонентові персональний *ОР*, номер якого є унікальним.

3.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту *Послуг/и, Додаткових послуг та пакетів/Сервісних послуг* та платежі Абонента. Абонент погоджується з тим, що дані (інформація) Білінгу Підприємства є підставою для виникнення цивільних прав та обов'язків (здійснення розрахунків між Підприємством та Абонентом, надання *Послуг/и, Додаткових послуг та пакетів/Сервісних послуг*).

3.3. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в Білінгу є гривня.

3.4. Порядок обліку *Трафіку Послуги доступу до Інтернету* на *ОР Абонента*, який використав Абонент, встановлюється *Тарифами та здійснюється Білінгом* у режимі онлайн.

3.5. Облік використання *Сервісних послуг, Додаткових послуг та Пакетів* ведеться Білінгом на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих замовлень Абонентів.

3.6. Оплата за *Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, матеріали та кінцеве (термінальне) обладнання* здійснюється тільки в гривнях відповідно до *Тарифів/Прейскуранта*, чинних у розрахунковому періоді:

3.6.1. Абонентами – фізичними особами – через банківські установи на розрахунковий рахунок, наведений у платіжному документі, або через інтерактивні системи електронних платежів, перераховані на сайті www.volia.com.

3.6.2. Абонентами – суб'єктами господарювання – лише безготівковим переказом на розрахунковий рахунок Підприємства не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати, вказаної у відповідному Рахунку-фактурі/Рахунку-Акті.

3.7. 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.

3.8. Підприємство рекомендує Абоненту вносити Абонентну плату, виконувати оплату *Додаткових послуг і пакетів* перед початком розрахункового періоду, до 20-го числа місяця попереднього розрахункового періоду⁴.

3.9. Абонентам – фізичним особам *Рахунок* на оплату Абонентної плати і *додаткових послуг та пакетів* (далі

⁴ У зв'язку з тим що при проходженні 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).

– Рахунок) надсилається електронною поштою на контактну адресу з 1-го до 10-го числа.

3.9.1. Абонент може отримати Рахунок у паперовій формі в Центрі продажів та обслуговування.

3.9.2. Абонентові надсилається рекомендована сума до сплати на контактний номер мобільного телефону за допомогою електронного повідомлення (через систему Viber або СМС).

3.10. Абонентам – суб'єктам господарювання Рахунок-Акт доставляється безоплатно у поштову скриньку до 17-го числа або електронною поштою на контактну електронну адресу з 1-го до 10-го числа кожного місяця, наступного за звітним».

3.10.1. Підприємство як Продавець/Постачальник/Виконавець/Підрядник/Провайдер/Орендодавець зобов'язаний надати Абоненту як Покупцю/Замовнику/Орендарю належно оформлений акт виконаних робіт/послуг, який повинен мати обов'язкові реквізити, передбачені законодавством та своєчасно зареєструвати податкову накладну з урахуванням вимог п. 11 підрозділу 2 розділу XX ПКУ та норм ст. 201 ПКУ. У випадку порушення Підприємством Порядку заповнення податкової накладної, інша Сторона має право повідомити Підприємство про сутність порушення, а Підприємство зобов'язане виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України. У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акта про коригування Підприємство в терміни, передбачені ст. 201.10 ПКУ виписує розрахунок коригування до податкової накладної та:

1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;

2) надсилає його іншій Стороні, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. В цьому випадку інша Сторона зобов'язана зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН. Акт про коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною Стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за Договором.

У випадку якщо одна із Сторін не здійснить реєстрацію податкової накладної/розрахунка коригування, в ЄРПН протягом терміну, визначеного ст. 201.10 ПКУ, інша Сторона має право стягнути з винної Сторони неустойку в розмірі 20% від вартості наданих/виконаних винною Стороною послуг/робіт без урахування податку на додану вартість по такій податковій накладній.

3.10.2. Абонент суб'єкт господарювання зобов'язується за відсутності мотивованих письмових заперечень підписати та повернути Акт прийому-передачі виконаних робіт/послуг протягом 3 (трьох) календарних днів з дня його отримання, але не пізніше 20 (двадцятого) числа місяця наступного за звітним. У разі відсутності мотивованих письмових заперечень протягом вищезазначеного строку Акт прийому-передачі виконаних робіт (наданих послуг) вважається підписаним Абонентом, а Послуги – надані належним чином, і Абонент не має будь-яких претензій до Підприємства.

3.11. У разі неотримання Рахунку в зазначений термін Абонент може сформувати або отримати сформований Підприємством Рахунок самостійно, використовуючи Портал абонента. Абонент зобов'язаний, використовуючи Портал абонента або іншу інтерактивну систему, контролювати стан свого ОР й не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно оплачувати рахунки, за необхідності підтверджувати такі оплати.

3.12. Перед черговою оплатою Послуг, додаткових послуг та пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання і вартістю. Фактом оплати Послуг (Додаткових послуг та пакетів) Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифами, переліком телепрограм, що входять до певного Пакета, Планами підписки, характеристиками Інтернет-пакетів, і дає свою згоду на подальше підтримання договірних відносин із Підприємством на умовах, встановлених Підприємством і є чинними на момент оплати. Якщо Абонент не оплачує Послуги (Додаткові послуги та пакети) Підприємство й далі нараховує плату за них – до моменту припинення надання Послуг (Додаткових послуг та пакетів) у випадках, передбачених цими Правилами.

3.13. Повернення невикористаних коштів Абонента здійснюється Підприємством через банківську установу визначену Підприємством на картковий рахунок Абонента на підставі звернення Абонента (або іншої уповноваженої особи) Абонента до Підприємства у випадках:

- ненадання замовлених Послуг/и, надання Послуг/и, які Абонент не замовляв, або настання інших випадків, визначених законодавством та договором у строк що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення;

- якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР Абонента-фізичної особи є залишок коштів, то на підставі звернення Абонента (або іншої уповноваженої особи), такий залишок повертається Абоненту протягом 7 (семи) днів із моменту письмового підтвердження Підприємством факту розірвання договірних відносин.

3.14. Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР Абонента - суб'єкта господарювання є залишок коштів, то на підставі звернення керівника (або іншої уповноваженої особи), такий залишок повертається протягом 30 календарних днів із моменту отримання Підприємством звернення, на розрахунковий рахунок Абонента.

3.15. Припинення надання Послуги й розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від оплати раніше наданих Підприємством Послуг, Сервісних послуг, Додаткових послуг та пакетів. Така оплата має охоплювати весь період дії Протоколу/Договору.

3.16. За необхідності Абонент може використовувати власні сертифіковані засоби обліку обсягів отриманої Послуги.

3.17. Абонент має право на несплату Абонентної плати за весь час пошкодження електронних комунікаційних мереж і технічних засобів, що призвело до скорочення надання Послуги і виникло не з вини Абонента – у разі порушення Підприємством граничних строків усунення такого пошкодження. Неоплачуваний період починається з дати реєстрації Підприємством відповідної заяви Абонента (усної чи письмової).

3.18. У разі надання Послуги неналежної якості, відповідно до вимог законодавства у сфері електронних комунікацій, Підприємство за заявою Абонента здійснює перерахунок і повертає на ОР Абонента кошти, нараховані за весь термін, коли було встановлено неналежну якість Послуги.

4. СКОРОЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ

4.1. Абонент має право на скорочення переліку Послуг/и за власним бажанням на строк до 30 (тридцяти) календарних днів один раз на рік, за умови Додатного сальдо на ОР: Таке обмеження здійснює:

4.1.1. Абонент – фізична особа:

• самостійно, на Порталі абонента або через іншу інтерактивну систему. Зміна відбудеться на початку наступної доби;

• звернувшись особисто до Центру продажу та обслуговування не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу;

• зателефонувавши до Колл-центру з обов'язковим повідомленням номеру договору або адреси надання послуги, а також прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) *Абонента*;

4.1.2. *Абонент* – суб'єкт господарювання, який через Центр продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом має подати *Підприємству* відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

4.2. *Абонент* має право на скорочення переліку послуг за власним бажанням в термін більший ніж 30 (тридцять) календарних днів, подавши *Підприємству* письмову заяву на строк зазначений у заяві, але не більш як на один рік.

4.2.1. При цьому строк скорочення переліку *Послуг* може бути змінено за умови подання *Абонентом* окремої заяви.

4.2.2. У період скорочення переліку *Послуг* *Підприємство* зберігає *ОР Абонента* й можливість поновлення надання *Послуги*.

4.2.3. Скорочення переліку *Послуг* оплачується *Абонентом* відповідно до чинних на момент скорочення послуг *Тарифів Підприємства*.

4.3. *Підприємство* має право:

4.3.1. На скорочення переліку *Послуг/и* *Абоненту* та/або відключити *Абонентську* лінію від Електронної комунікаційної мережі: за умови від'ємного сальдо на *ОР* до моменту надходження коштів на *ОР Абонента* і погашення заборгованості: якщо на початок розрахункового періоду на особовий рахунок *Абонента* не внесено у повному обсязі плату за пакет у тому числі плату за додаткові послуги та пакети, якщо такі вищевказані послуги замовлялись *Абонентом*, а також оплати наданих сервісних послуг.

4.3.2. На скорочення переліку *Послуг* *Абоненту*, а у разі встановлення повторного такого факту, *Підприємство* має право розірвати з ним договірні відносини, якщо *Абонент*:

1) Завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню *Підприємства* або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокувального трафіку, поширення комп'ютерних вірусів, спаму та ін. У разі встановлення повторного такого факту *Підприємство* має право припинити надання *Послуг/и* з *Абонентом* та достроково розірвати договір в односторонньому порядку;

2) Поширює інформацію, яка ображає честь і гідність інших *Абонентів*, персоналу *Підприємства*, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;

3) Порушив договірні зобов'язання, ці Правила, Норми користування Мережею (Додаток до цих Правил);

4) Навмисно завдав шкоди іншим особам або вчинив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;

5) Вчинив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;

6) Надавав *Послуги* третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором із *Підприємством*;

7) Здійснював несанкціоноване втручання в роботу та/або використання Електронної комунікаційної мережі. Скорочення переліку *Послуги* для здійснення *Технічного обслуговування*. *Підприємство* не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів інформує *Абонента* про дату й час скорочення переліку *Послуги*. Сумарний час скорочення переліку *Послуги* з цієї причини не має перевищувати 24 (двадцять чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну *Підприємство*, за зверненням *Абонента*, здійснює перерахунок і повертає на *ОР Абонента* кошти, нараховані за надання *Послуги* за весь час перевищення встановленого терміну скорочення переліку *Послуги*.

4.4. Для скорочення переліку *Послуги* доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі з ініціативи *Абонента*, *Абонент* має надати *Підприємству* відповідну заяву. У період скорочення переліку всіх *Послуг* *Абонентська* лінія відключається від Електронної комунікаційної мережі.

5. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

5.1. *Абонент* може самостійно відновити надання йому *Послуги* (крім випадків, зазначених у пп 4.3.1 і 4.3.2 цих *Правил*) за наявності коштів на своєму *ОР*:

1) *Абонент* – фізична особа:

- самостійно на *Порталі абонента* або через іншу інтерактивну систему. Зміна відбудеться на початку наступної доби;
- звернувшись особисто до Центру продажу та обслуговування не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни, обов'язково надавши документи, що посвідчують особу;
- зателефонувавши до Колл-центру й обов'язково повідомивши номер договору або адресу надання послуги, а також прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) *Абонента*.

2) *Абонент* – суб'єкт господарювання через Центр продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом має подати *Підприємству* відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

5.2. *Підприємство* має право відновити надання *Послуги* *Абоненту* самостійно, якщо термін скорочення переліку *Послуги*, передбачений п. 4.1 цих *Правил*, перевищує 30 (тридцять) календарних днів.

5.3. *Підприємство* має право відновити надання *Послуги* після закінчення зазначеного у заяві *Абонента* строку скорочення переліку *Послуги*, повідомивши про це *Абонента*.

5.4. *Підприємство* відновлює надання *Послуг/и* після погашення *Абонентом* заборгованості за надані раніше *Послуг/и*, протягом 1 (однієї) години, а коли немає такої можливості – в строк, що не перевищує 2 (двох) робочих днів після погашення заборгованості. Для прискорення відновлення надання *Послуг* *Абонент* може особисто повідомити *Підприємство* про суму сплачених коштів, місце, дату оплати та номер розрахункового документа.

5.5. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 4.3.2 (ступінь причетності *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Підприємство* проводить службове розслідування за результатами якого складається акт про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг. Рішення про поновлення надання *Послуги* *Абоненту* *Підприємство* приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку *Абонента*, усунення причин, що призвели до цього та наявності підписаного гарантійного листа від *Абонента*.

5.6. *Абонент* надає право *Підприємству* (особам, які визначені *Підприємством*) відчиняти допоміжні (технічні)

приміщення багатоквартирного будинку, де встановлені технічні засоби Електронних комунікацій та розташовані Електронні комунікаційні мережі, та користуватися зазначеними приміщеннями для технічного обслуговування електронних комунікаційних засобів та мереж, для проведення аварійно-відновлювальних робіт.

6. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

6.1. Підприємство має право припинити надання *Послуг Абонентові у випадках:*

6.1.1. Припинення відповідно до законодавства дії *Протоколу/Договору*, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до *Протоколу/Договору* змін щодо припинення надання однієї чи кількох *Послуг*, замовлених *Абонентом*:

- за письмовою заявою *Абонента* у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання *Підприємством* заяви, якщо в ній не зазначено більший строк;

- з власної ініціативи, якщо строк скорочення переліку *Послуг* перевищує 3 (три) календарних місяці і/або сальдо на ОР *Абонента* від'ємне у разі непогашення заборгованості з оплати *Послуг* у строк, зазначений у попередженні *Підприємства*, якщо протягом 10 днів після закінчення зазначеного строку не надійшло підтвердження про оплату.

6.1.2. Припинення діяльності з надання *Послуг* за умови попередження про це Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації *Абонентів* не пізніше ніж за 3 (три) місяці до припинення.

6.1.3. Підприємство має право на припинення діяльності у сфері електронних комунікацій або часткове припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг або певного їх виду або на певній території, відповідно до чинного законодавства

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Відповідальність *Підприємства* за надання *Послуги Абоненту* обмежується точкою підключення *Абонентської лінії* до Електронної комунікаційної мережі. Усі інші пристрої (*Абонентська лінія*, телевізійний приймач, комп'ютер, модем, ТВ-тюнер) не входять до сфери відповідальності *Підприємства*, за винятком гарантійних зобов'язань на кінцеве (термінальне) обладнання, продане чи передане *Підприємством*. *Підприємство* не здійснює заземлення будь-якого кінцевого (термінального) обладнання *Абонента* (персонального комп'ютера, модема, ТВ-тюнера тощо).

7.2. Підприємство не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їхню якість у випадках:

1) пошкодження *Абонентської лінії* або кінцевого (термінального) обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера, модема, комп'ютера тощо) *Абонента*, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінювальних) пристроїв, що використовуються без отримання згоди Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації на їх використання;

2) невідповідності технічних характеристик *Абонентської лінії* вимогам *Підприємства*, а також якщо роботи з підключення *Абонентської лінії* було виконано *Абонентом* самостійно;

3) несанкціонованого втручання *Абонента* або третіх осіб у роботу Електронної комунікаційної мережі, пошкодження Електронної комунікаційної мережі третіми особами.

7.3. При наданні Послуги доступу до пакетів телепрограм:

7.3.1. Підприємство не несе відповідальності:

1) за зміст інформації, що передається за допомогою Електронної комунікаційної мережі, крім випадків, передбачених Законом України "Про електронну комерцію".

2) за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізації;

3) перед *Абонентом*, якщо відсутність або низька якість доступу до *Послуги* є результатом порушення з боку *Абонента* правил користування ТВ-тюнером або Карткою авторизації;

4) за якість *Послуги* і перерву в її наданні:

- за наявності перешкод 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;

- у випадку нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Електронної комунікаційної мережі;

- в інших аварійних і непередбачених ситуаціях;

- коли немає доступу за Місцем надання *Послуги* до ресурсів світової мережі Інтернет з характеристиками швидкості, що забезпечують якість зображення відповідно до обраного Пакета, у разі використання Електронної комунікаційної мережі, що не належить постачальнику електронних комунікаційних мереж (оператору) зазначеному в пп 8.17.2 і 8.17.3..

7.3.2. *Абонент* зобов'язується: не допускати перегляду еротичних телепрограм особами віком до 18 років, у тому числі з використанням ТВ-тюнера, а також встановити «Батьківський замок». *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки перегляду таких телепрограм особами віком до 18 року.

7.3.3. 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*, яких він може зазнати у разі несанкціонованого використання *картки авторизації* іншими особами.

7.4. При наданні Послуги доступу до Інтернету:

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

7.4.2. Підприємство зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у межах своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не було розголошено третім особам, які не мають стосунку до обслуговування Абонента.

7.4.3. Підприємство не відшкодовує *Абоненту* збитки, заподіяні йому внаслідок використання його *Паролів* третіми особами, що сталося через недбале зберігання *Абонентом* своїх *Паролів*. *Абонент* несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх *Паролів*.

7.4.4. 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. 7.1 даних Правил.

7.4.5. 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 відомості, що ображають честь і гідність *Абонента*, і не несе за них 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 безпосередньо чи опосередковано зазнали *Абоненти* чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

7.4.6. *Підприємство* вживає заходів, спрямованих на забезпечення конфіденційності отриманої *Абонентом* інформації чи відправленої ним. Доступ до такої інформації мають тільки окремі фахівці *Підприємства* та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання *Послуги* або у випадках надходження скарг із боку третіх осіб щодо умисних дій *Абонента*, спрямованих на завдання шкоди шляхом поширення 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*.

7.4.7. *Підприємство* вживає загальноприйнятих обмежувальних заходів з метою захисту від несанкціонованого використання комп'ютерів *Абонентів* шляхом фільтрації трафіку:

- 1) TCP-порти 25, 80, 3128, 1080, 8080, UDP-порт 1434 – у напрямку до *Абонентів* з динамічними IP-адресами;
- 2) TCP-порти 53, 135-139, 445, 543 UDP-порти 53, 135-139 – для всіх *Абонентів* у всіх напрямках.

7.4.8. *Підприємство* залишає за собою право на підставі документованих претензій змінювати політику безпеки і перелік фільтрованих портів без узгодження з *Абонентами*.

7.4.9. *Підприємство не несе відповідальності за порушення в роботі мережевого кінцевого (термінального) 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 всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Підприємство виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення мережі.*

7.5. Підприємство звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання Протоколу/Договору, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Електронної комунікаційної 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 послуг та Пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Підприємства тощо

7.5.1. У випадках, зазначених у п. 7.5 даних Правил, Підприємство інформує Абонента про умови отримання або скорочення/припинення переліку Послуг та у термін, визначений законодавством, шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті <http://www.volia.com/> Додатково Підприємство може повідомити Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці Рахунка, розміщенням інформації в Центрах продажу та обслуговування, в засобах масової інформації. Також про скорочення переліку Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням Електронних комунікаційних мереж Підприємство інформує Абонента невідкладно після настання пошкодження, в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану; Підприємство повідомляє також про строки усунення такого пошкодження, якщо є підстави вважати, що останнє не буде ліквідовано протягом однієї доби.

7.6. За порушення порядку отримання послуг *Абонент* несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.

7.6.1. У разі виявлення пошкодження, несанкціонованого втручання та або використання Електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, і збитків, завданих із його вини Підприємству, витрати, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законом. Факт пошкодження Електронної комунікаційної мережі оформляється актом у двох примірниках у письмовому та/або в електронному вигляді і підписується уповноваженими представниками Підприємства.

7.7. За ненадання або неналежне надання послуг *Підприємство* несе перед *Абонентом* відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до чинного законодавства та цих *Правил*.

7.7.1. У випадку неусунення пошкодження Електронної комунікаційної мережі, яке унеможливило доступ Абонента до Послуг або знизило до неприпустимих значень показники якості Послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання Абонентом відповідної заяви Абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад 5 (п'ять) діб – Підприємство несе відповідальність згідно із Законом України «Про електронні комунікації».

7.7.2. Витрати, пов'язані з ліквідацією пошкодження кінцевого (термінального) обладнання Абонента, що сталося з вини Підприємства, здійснюються Підприємством відповідно до чинного законодавства України.

7.7.3. Кінцеві користувачі послуг мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі в судовому порядку або шляхом звернення у разі їх порушення до регуляторного органу для проведення заходів державного нагляду та усунення виявлених порушень. Споживачі електронних комунікаційних послуг, крім зазначеного, мають право на позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом відповідно до чинного законодавства. Питання щодо відшкодування завданих Абонентом фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Підприємством обов'язків, передбачених чинним законодавством України та цими Правилами, вирішуються в судовому порядку.

7.7.4. У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії внаслідок порушення Підприємством вимог чинного законодавства України Підприємство зобов'язане відшкодувати Абонентом витрати, пов'язані з припиненням надання Послуг, відповідно до чинного законодавства України.

- Абонент має право на оскарження неправомірних дій Підприємства та відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання Підприємством обов'язків, передбачених Протоколом/Договором або законодавством.

- Підприємство зобов'язане надавати Послуги зі встановленими значеннями показників якості відповідно до технічних вимог у сфері електронних комунікацій, зокрема, відповідно до наказу Адміністрації Державної служби

спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. № 803 "Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів". Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 11 Мбіт/с⁵, якщо інше не передбачено умовами договору.

- Середня швидкість приймання та передавання даних для послуги доступу до Інтернету в залежності від обраних тарифних планів та технічної можливості та складає 70% від максимальної швидкості передачі та передавання даних в обраному абонентом тарифі/тарифному плані, якщо інше не зазначено у тарифах, тарифних планах.

- Максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету, що знаходиться в зоні відповідальності Підприємства, визначено умовами замовленого Абонентом тарифу (тарифного плану).

- Вимірювання проводяться відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT) в точці закінчення електронної комунікаційної мережі постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора)⁶.

- На швидкість передавання та приймання інформації послуги доступу до Інтернету можуть впливати фактори, що знаходяться поза контролем (відповідальністю) Підприємства: поточна завантаженість пристрою Абонента (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання Абонента, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Ці Правила регулюють відносини Абонента/Клієнта і Підприємства у процесі підключення до Послуг (поновлення надання Послуги, скорочення переліку чи припинення надання Послуги), надання й отримання обраних Абонентом Послуг і Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг, визначають процедуру зміни, розірвання договірних відносин. Відносини, не охоплені цими Правилами, регулюються нормами чинного законодавства України про електронні комунікації та іншими нормативно-правовими актами та технічними вимогами, що регулюють правовідносини у цій сфері. З такими документами Підприємство зобов'язане ознайомити Абонента на його вимогу.

8.1.1. Захист персональних даних:

8.1.1.1. Сторони засвідчують та гарантують, що будь-які персональні дані про будь-яких Фізичних осіб (у тому числі керівників, працівників, членів органів управління тощо), які були або будуть передані іншій стороні у зв'язку або на виконання *Протоколу/Договору*, були отримані та знаходяться у користуванні сторін правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

8.1.1.2. Сторони засвідчують і гарантують, що вони мають всі необхідні правові підстави для передачі вищевказаних персональних даних іншій стороні по договору для їх подальшої обробки з метою виконання цього *Протоколу/Договору*, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі іншій стороні персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із виконанням *Протоколу/Договору* та/або із захистом прав Сторони за *Протоколом/Договором*, або якщо це необхідно для реалізації прав та обов'язків, передбачених законом.

8.1.1.3. Право Сторін на передачу вищевказаних персональних даних ні чим не обмежене і не порушує права суб'єктів персональних даних та інших осіб. Також сторони підтверджують, що отримали повідомлення про включення персональних даних суб'єктів персональних даних до бази персональних даних, також повідомлені про свої права, як суб'єкт персональних даних відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

Підприємство забезпечує і несе відповідальність за схоронність даних щодо кінцевого користувача, отриманих при укладенні договору про надання електронних комунікаційних послуг та наданні електронних комунікаційних послуг та інших даних передбачених законодавством.

8.2. Абонент, підписавши *Протокол/Договір*, засвідчивши свою згоду отримувати Послуги та повідомивши інформацію про себе:

8.2.1. Надає свою згоду:

1) виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами, і отримувати Послуги й додаткові послуги та пакети на умовах цих Правил;

2) на можливу зміну Підприємством під час дії договірних відносин Тарифів/Прейскуранта, переліку телепрограм, що входять до певного Пакета;

3) отримувати повідомлення, у тому числі електронні (через систему Viber) та СМС, про замовлені й отримані Електронні комунікаційні послуги (вид, тривалість, вартість, стан особового рахунку), проведення профілактичних робіт, аварій та інше;

4) на запит Підприємства повідомляти, у тому числі письмово, про тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання Послуги;

5) повідомляти в обов'язковому порядку Підприємство про зміну адреси або будь-які інші зміни, пов'язані з наданням Послуги та контактної інформації Абонента не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів.

8.2.2. Надає Підприємству право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Підприємства, використовувати їх і дані про Електронні комунікаційні послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передавання, інше), а також погоджується з тим, що цю та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано

⁵ Виключно у випадку отримання послуги доступу до Інтернет, або послуги «ТБ+Інтернет» абонентами за технологією Ethernet. Мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку за технологією DOCSIS не менше, ніж 512 кбіт/с.

⁶ Точкою закінчення Електронної комунікаційної мережі за технологією Ethernet вважається комунікаційне обладнання – порт комутатора доступу постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора), а точкою закінчення Електронної комунікаційної мережі за технологією DOCSIS – відгалужувач в будинковій розподільчій мережі постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора). Вимірювання проводять співробітники постачальника електронних комунікаційних мереж (оператора) спеціалізованим обладнанням.

Підприємством без письмового повідомлення про такий факт афілійованим особам Підприємства або групам афілійованих осіб, учасникам/акціонерам «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» чи третім особам для:

- ведення обліку Абонентів, Послуг і додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків із Абонентом;
- надання сервісів технічного доступу, Сервісних послуг;
- розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, СМС-повідомлень, анкет, пропозицій, рекламних матеріалів;
- телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості Послуг, додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг;
- ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

8.2.2.1. Метою обробки Персональних даних є реалізація відносин у сфері Електронних комунікаційних послуг.

- Надає згоду Підприємству на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги третім особам без письмового повідомлення Абонента.
- Вважається ознайомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

8.3. Підприємство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 8.2 даних Правил. Абонент зобов'язується не здійснювати обробку персональних даних представників Підприємства отриманих при укладенні та виконанні договірних відносин, крім випадків використання їх виключно з метою надання та отримання електронних комунікаційних послуг від Підприємства, та не передавати Персональні дані третім особам

8.4. Підписавши Протокол/Договір, засвідчивши свою згоду отримувати Послуги, Абонент зобов'язується не здійснювати: запис будь-якої програми мовлення або будь-якої її складової частини на будь-які носії; використання контенту або інших об'єктів інтелектуальної власності; відтворення та/або публічний показ програми мовлення; використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та/або Абонентської лінії для надання електронних комунікаційних послуг третім особам, якщо це не передбачено окремим договором з Підприємством. У випадку порушення зобов'язань, зазначених у цьому пункті, Абонент зобов'язаний протягом семи календарних днів з моменту вчинення порушення сплатити Підприємству:

- штраф у подвійному розмірі вартості записаного фрагменту програми мовлення, яка визначається виходячи з тривалості фрагменту та вартості програми мовлення відповідно до договору Підприємства з правовласником програми мовлення;
- штраф, який дорівнює добутку при множенні вартості Абонентної плати на кількість телеприймачів, з яких було здійснено відтворення та/або публічний показ програми мовлення за кожний випадок;
- штраф у п'ятикратному розмірі вартості Абонентної плати за кожний випадок використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та/або Абонентської лінії для надання електронних комунікаційних послуг третім особам.

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

8.5. Підприємство має право вносити зміни (доповнення) до цих Правил, Тарифів/Прейскуранта (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати на Пакети телепрограм, Інтернет-пакети, Пакети послуги «ТБ+Інтернет», Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг), змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові в тому числі акційні Інтернет-пакети/Пакети телепрограм/Плани Підписки/Пакети послуги «ТБ+Інтернет», Тарифи і Плани Підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм, Інтернет-пакети Послуги доступу до Інтернету, пакети Послуги «ТБ+Інтернет», Додаткові послуги та пакети, Прейскуранти на кінцеве (термінальне) обладнання, матеріали та сервісні послуги з підключення/Прейскуранти сервісних Послуг, Штрафи за неповторне, пошкоджене кінцеве (термінальне) обладнання, що надане в користування, або надане для отримання Послуги Підприємством, Перелік кінцевого (термінального) обладнання для надання Послуги доступу до Інтернету; Перелік кінцевого (термінального) обладнання для надання Послуги доступу до пакетів телепрограм, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

Підприємство повідомляє абонентів не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов договору про надання послуг електронних комунікацій і одночасно інформує про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо абонент не погоджується на змінені умови. Право на розірвання договору про надання послуг електронних комунікацій здійснюється абонентом протягом семи календарних днів після такого повідомлення.

• На момент запровадження зазначених в п.8.5 змін, Абонент має право на безоплатну зміну свого поточного Інтернет-пакету/Плану Підписки/Пакету/Пакету послуги «ТБ+Інтернет» на будь-який інший Інтернет-пакету/Плану Підписки/Пакету/Пакету послуги «ТБ+Інтернет» згідно чинних Тарифів Підприємства.

8.6. Про дії Підприємства Абоненти інформуються не пізніше ніж за 7 (сім) днів, а про про зміни цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення на веб-сайті: <http://www.volia.com/>//Додатково Підприємство може інформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці Рахунка, розміщенням інформації в Центрах продажу та обслуговування, у засобах масової інформації, на Порталі абонента «Мій кабінет». Абонент підтверджує свою згоду з діями Підприємства шляхом оплати Рахунка з повідомленням. Неоплачений Рахунок з повідомленням надає право Підприємству припинити надання Послуги й розірвати договірні відносини. Під «діями Підприємства» у цих Правилах маються на увазі зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, про які йдеться в цих Правилах, а також реалізація Підприємством своїх прав, передбачених пп 2.10.3 і 8.5 цих Правил, та в інших випадках. У випадку своєї незгоди з діями Підприємства Абонент повинен одразу письмово повідомити Підприємство про розірвання договірних відносин із ним, але не пізніше ніж за 3 (три) дні до моменту їх запровадження Підприємством.

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

• Абонент може звернутися до Підприємства електронною поштою. Звернення електронною поштою обробляється протягом 2 (двох) днів за умови наявності у зверненні даних для ідентифікації Абонента: номера Протоколу/Договору, прізвища, ім'я та по батькові (за наявності), адреси надання Послуги. Підприємство може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це Абоненту.

• У разі звернення до Підприємства по телефону Абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Абонента.

8.8. З питань надання Електронних комунікаційних послуг Абонент може звернутися до:

• Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22

тел. 044 202 00 68, адреса для звернень громадян до НКРЗІ електронною поштою: e_zvernen@nkrzi.gov.ua

8.9. Абонент або Підприємство мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в Договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, оформлені єдиним документом або шляхом підписання Абонентом Протоколу/Договору, за умови повідомлення один одного не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати їх розірвання. Підприємство має право повідомити Абоненту про припинення надання Послуги та/або розірвання договірних відносин будь-яким зі способів, зазначених у п. 8.6 цих Правил. У випадку порушення Абонентом договірних відносин із Підприємством (у тому числі цих Правил), чинного законодавства в галузі електронних комунікацій надання Послуги (Додаткових послуг та пакетів) припиняється без попереднього повідомлення.

8.10. Для розірвання договірних відносин із *Підприємством* подає до Центру продажу та обслуговування або поштою заяву, у якій повідомляє номер і дату підписання *Протоколу/Договору*; а також документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом *Абонента* – якщо *Абонент* – фізична особа; якщо суб'єкт господарювання – підписана керівником і завірена круглою печаткою (за наявності). Відповідну заяву *Абонент* може надіслати електронною поштою чи факсом – коли він не має заборгованості за надані раніше *Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги*, якщо оригінал заяви відправляється поштою.

8.11. Дія *Протоколу/Договору* негайно припиняється (втрачає чинність) за умови надання *Абонентом* недостовірних відомостей або документів, які необхідні згідно з п.1.7 та 1.8 цих *Правил* для укладання *Протоколу/Договору*.

8.12. *Абонент* (за виключенням фізичної особи, фізичної особи – підприємця, приватного підприємства, та інших, які не підпадають під дію Законів України «Про акціонерні товариства» та «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю») та *Підприємство* (надалі Сторони) гарантують, що у випадку, якщо сума *Договору* на момент укладення чи в процесі його виконання перевищить 50% вартості чистих активів Сторони станом на кінець попереднього кварталу (що передує укладенню *Договору* та/або Додатку та/або Додаткової угоди до *Договору*), така Сторона зобов'язується негайно отримати рішення вищого органу управління про надання згоди на підписання та виконання такого *Договору* та направити таке рішення за першою вимогою однієї із сторін *Договору*, або на власний розсуд самостійно після отримання рішення вищого органу управління. Також *Абонент* гарантує, що укладення такого *Договору* не суперечить корпоративним договорам, якщо такі укладені *Абонентом* з *Підприємством*, та зобов'язується в майбутньому не укладати корпоративних договорів, що суперечили б цьому *Договору*. *Абонент* усвідомлює, що у випадку порушення умов цього пункту *Підприємство* має право вимагати відшкодування всіх збитків, понесених унаслідок такого порушення.

8.13. *Абонент* зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку, електронну адресу якої він назвав *Підприємству* як контактну та Портал абонента «Мій кабінет».

8.14. Гарантії та застереження.

8.14.1. Антикорупційні застереження:

8.14.1.1. Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються дотримуватися норм чинного антикорупційного законодавства України.

8.14.1.2. Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники заявляють, що не обіцяли, не уповноважували, не дозволяли, не пропонували, і зобов'язуються не обіцяти, не уповноважувати, не дозволяти і не пропонувати у зв'язку з виконанням цих Правил, здійснити або прийняти будь-який акт платежу, чи передачу будь-якої незаконної вигоди, прямо чи опосередковано: і) будь-якій особі, у тому числі Посадовим особам; або ii) будь-якому посереднику для подальшої оплати на користь будь-якої особи, у тому числі Посадовим особам; або iii) будь-якій політичній партії. Наміром Сторін є не здійснювати, не обіцяти, не дозволяти і не пропонувати жодних платежів або передачі цінностей, метою чи результатом яких є хабарництво, відкати чи інші засоби забезпечення невиннованої вигоди чи отримання або збереження бізнесу.

8.14.1.3. Сторони, їх афілійовані особи, працівники або посередники погоджуються не здійснювати, прямо чи опосередковано, жодних грошових виплат, передачі майна, надання переваг, пільг, послуг, нематеріальних активів, будь-якої іншої вигоди нематеріального чи негрошового характеру без законних на те підстав з метою чинити вплив на рішення іншої Сторони чи її службових осіб з тим, щоб отримати будь-яку вигоду або перевагу.

8.14.1.4. Кожна зі Сторін (їх афілійованих осіб, працівників або посередників), яка зобов'язалась дотримуватись цих Правил відмовляється від стимулювання будь-яким чином працівників іншої Сторони, в тому числі шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх адресу робіт (послуг) та іншими, не поименованими у цьому пункті способами, що ставить працівника в будь-яку залежність спрямовану на забезпечення виконання цим працівником будь-яких дій на користь стимулюючої його Сторони.

8.14.1.5. У разі виникнення у Сторони, її афілійованої особи, працівників або посередників підозри про те, що відбулося чи може відбутися порушення умов цього розділу, відповідна Сторона зобов'язана невідкладно повідомити про це іншу Сторону в письмовій формі (з посиланнями на факти або подати матеріали, що достовірно підтверджують або дають підстави припускати, що відбулося чи може відбутися таке порушення).

8.14.2. Екологічне застереження:

8.14.2.1. Сторони зобов'язуються забезпечувати безпечні та відповідні законодавству, зберігання, транспортування, утилізацію, переробку, повторне використання та утилізацію відходів, викидів в атмосферу та скидання стічних вод. Будь-яка діяльність, яка може негативно вплинути на здоров'я людини чи навколишнє середовище, має належним чином управлятися, вимірюватися та контролюватися. Викиди небезпечних речовин мають бути зведені до мінімуму.

8.14.2.2. Сторони зобов'язуються забезпечувати та демонструвати дії, які направлені на постійне покращення стану навколишнього середовища, включаючи скорочення вживання сировини, енергії, викидів, шуму, відходів, небезпечних речовин та залежності від природних ресурсів.

8.14.3. Конфлікт інтересів:

8.14.3.1. Кожна Сторона підтверджує достовірність даних про її назву, реквізити, особу, уповноважену підписувати *Протокол/Договір*, систему оподаткування, на якій вона перебуває, та іншу інформацію, що має юридичне значення. У випадку виявлення недостовірності такої інформації, всі несприятливі наслідки, що

виникнуть внаслідок подання Стороною такої недостовірної інформації, включаючи позови та претензії третіх осіб, санкції державних органів тощо, щодо добросовісної Сторони, несе Сторона, що подала про себе недостовірну інформацію.

8.14.3.2. Протягом дії цього Договору Сторони зобов'язуються не допускати конфлікту інтересів. Конфлікт інтересів – це суперечність між особистими інтересами «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», та іншим компаніям, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною) та Абонентом чи/або учасниками/членами, власниками, директорами, працівниками Абонента та їх посадовими повноваженнями, наявність якої може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень щодо укладення, виконання та/або розірвання *Протоколу/Договору*, а також на вчинення чи не вчинення дій під час виконання наданих їй посадових повноважень при укладенні, виконанні або розірванні *Протоколу/Договору*.

8.14.3.3. В контексті цього пункту під терміном «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», розуміється *Підприємство*, а також інші компанії, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), його дочірні підприємства та афілійовані особи, їх законні попередники, правонаступники, а також всі учасники/члени, власники, директори, працівники *Підприємства* та кожної такої юридичної особи. Кожна така юридична особа, що входить до складу «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» є окремою та незалежною юридичною особою, при цьому всі послуги/роботи за *Протоколом/Договором*, надаються підприємству, що входить до складу «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД», а не безпосередньо *Підприємством*.

8.14.3.4. Абонент підтверджує, що не має у своєму штаті працівників «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» чи пов'язаних з ними осіб, не має працівників «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» чи пов'язаних з ними осіб в складі власників/засновників, учасників/ членів, директорів Абонента, а також не має ніяких взаємовідносин, що можуть свідчити про конфлікт інтересів з власниками/засновниками, працівниками, учасниками/членами, директорами «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД».

8.14.3.5. У разі виявлення протягом дії договірних відносин фактів конфлікту інтересів між Абонентом і «ДАТАГРУП ХОЛДИНГ ЛІМІТЕД» Абонент зобов'язаний письмово повідомити про це *Підприємство* протягом 5 календарних днів з моменту виявлення факту конфлікту інтересів.

8.14.3.6. Абонент зобов'язується надати *Підприємству* інформацію про його учасників (засновників), членів виконавчого органу, керівників, та (або) посадових осіб, а також зобов'язується письмово повідомляти *Підприємство* про зміну складу учасників (засновників), членів виконавчого органу, керівників та (або) посадових осіб *Абонента* протягом 5 календарних днів з дати такої зміни.

8.14.3.7. У разі порушення Абонентом умов викладених у цьому розділі Правил, *Підприємство* має право в односторонньому порядку розірвати договір з Абонентом, з попереднім повідомленням Абонента про таке розірвання за 5 (п'ять) календарних днів до бажаної дати розірвання.

8.15. Комерційна таємниця і конфіденційна інформація

8.15.1. Конфіденційною інформацією в рамках *Протоколу/ Договору* вважається вся інформація, яку одна Сторона отримує від іншої Сторони, яка стала відома Сторонам, або отримана Сторонами від інших сторін будь-яким іншим чином, у зв'язку з укладанням та виконанням *Протоколу/ Договору*. Така конфіденційна інформація включає без обмеження всю ділову (у тому числі стратегічну, маркетингову, технічну, комерційну, фінансову, юридичну, організаційну) інформацію, документи, плани, процедури, комерційні таємниці, дані, файли та матеріали будь-якого характеру, незалежно від того, чи були такі дані та інформація надані усно, письмово та/або на електронному носії, незалежно від характеру носія та/або засобу передачі даних та інформації.

8.15.2. Конфіденційна інформація не підлягає розголошенню третім особам, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

8.15.3. Зобов'язання щодо дотримання правового режиму конфіденційної інформації відповідно до *Протоколу/ Договору* не поширюються на інформацію:

- яка в момент її надання однією зі Сторін є публічною (загальновідомою для необмеженого кола осіб);
- яка після її надання однією зі Сторін стає публічною з іншої причини, ніж порушення зобов'язань, викладених у *Протоколі/ Договорі* ;
- яка на законних підставах була власністю однією зі Сторін до того, як вона була надана іншою Стороною;
- яка отримується однією Стороною про іншу Сторону від третьої сторони, що на законній підставі уповноважена її надавати за умови, що Сторона, яка отримує таку інформацію, не пов'язана зобов'язанням стосовно збереження конфіденційності відповідної інформації з джерелом її походження;
- яку одна Сторона відповідно до законодавства України має надати про іншу Сторону на вимогу будь-якого суду відповідної юрисдикції або будь-якого державного органу, уповноваженого відповідно до законодавства України вимагати надання відповідної інформації;
- яка згідно з чинним законодавством України не може вважатися конфіденційною.

8.15.4. Кожна Сторона зобов'язується дотримуватись вимог щодо зберігання, захисту та порядку розголошення конфіденційної інформації, отриманої від іншої Сторони, відповідно до умов, визначених у цих Правилах.

8.15.5. Кожна зі Сторін має право розкрити конфіденційну інформацію за цим *Протоколом/Договором* третім особам у нижченаведених випадках:

- на вимогу осіб та/або органів, які мають право вимагати розкриття конфіденційної інформації відповідно до чинного законодавства України. Розкриття конфіденційної інформації має бути здійснено виключно в межах належним чином оформлених письмових запитів та/або нормативних актів, на підставі яких відбувається розкриття.

8.15.6. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань щодо конфіденційності відповідна Сторона зобов'язана відшкодувати іншій Стороні збитки, спричинені таким невиконанням або неналежним виконанням. При цьому розмір відшкодування визначається в судовому порядку.

8.15.7. Для цілей цих *Правил* Абонент погоджується, що *Підприємство* має право без додаткового або окремого погодження з Абонентом, надавати доступ до конфіденційної інформації своїм афілійованим та дочірнім компаніям, а також «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД», та іншим компаніям, в яких «ДАТАГРУП ХОЛДІНГ ЛІМІТЕД» є акціонером або володіє/контролює чи перебуває під контролем будь-якої з компаній групи (які не будуть вважатися третьою стороною), а також аудиторам, фінансовим та юридичним консультантам.

8.16. У разі неможливості Абонента отримати за поштовою адресою та/або за своїм місцезнаходженням (юридичною адресою) кореспонденції незалежно від причин (зміни фактичного місця перебування, блокування офісу, проведення антитерористичної операції, фактичної відсутності адресата за вказаною адресою, недоставлення/повернення кореспонденції відділенням пошти/кур'єрською службою, з будь-яких інших причин) у Абонента на підставі цього пункту *Правил* виникає зобов'язання завчасно письмово повідомити про такі обставини *Підприємства*, а також зазначити нову адресу чи з'явитися в офіс *Підприємства* для одержання уповноваженою особою Абонента відповідних документів. Абонент за цим пунктом *Протоколу* зобов'язується самостійно звертатися до *Підприємства* (у т.ч. зв'язуватися засобами телефонного зв'язку, електронної пошти тощо), а також за необхідності з'являтися до офісу *Підприємства* у разі недержання та/або неможливості одержання кореспонденції від *Підприємства* з причин, за які *Підприємство* не відповідає. При цьому презюмується, що Абонент, який не повідомляє *Підприємство* про недержання кореспонденції та/або який не з'являється до офісу *Підприємства* для отримання кореспонденції, є таким, що належно отримує всю кореспонденцію від *Підприємства* (у т.ч. рахунки, Акти, додаткові угоди, Договір, інші документи), а також позбавляється права посилається в подальшому на обставини недержання від *Підприємства* кореспонденції.

8.16.1. Абонент зобов'язується докласти необхідних зусиль з тим, щоб належно і своєчасно отримувати від *Підприємства* кореспонденцію, а також у разі неможливості одержувати кореспонденцію у погоджений спосіб – зобов'язується з'являтися за кореспонденцією до офісу *Підприємства*.

8.17. Відомості про ліцензії, дозволи тощо:

8.17.4. У разі надання Електронних комунікаційних послуг з використанням Електронної комунікаційної мережі загального користування *Підприємство* зобов'язане інформувати Абонента про перелік технічних засобів, які можуть застосовуватися в електронних комунікаційних мережах, яке можна підключати до Електронної комунікаційної мережі загального користування (на запит Абонента).



Норми користування Мережею

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей та 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 зумовлені 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, якої поведінки слід чекати користувачеві від інших учасників мережевої взаємодії та в яких випадках можна вважати себе потерпілим від неприпустимих дій.

• ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

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

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 веб-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умов 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).

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.

4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.

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 й образливі вислови 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. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під «конференцією» маються на увазі телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.

2. Розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру, крім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами цієї конференції або їх розміщення було попередньо узгоджено з власниками чи адміністраторами цієї конференції.

3. Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволено правилами цієї конференції або таке розміщення було попередньо узгоджено з власниками чи адміністраторами конференції.

4. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.

5. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, веб-

сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки Мережі було вчинено ці дії.

6. Дії 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 висловили свою згоду на внесення адрес до цієї конкретної бази даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

• ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ МЕРЕЖЕВИХ АТАК

1. Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережевих атак і мережевого зламу та участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема, є забороненими:

- 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 чи даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами цього інформаційного ресурсу. Під «несанкціонованим доступом» мається на увазі будь-який доступ у спосіб, відмінний від ресурсу, що передбачався власником.
- Передавання 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 2.1.1. і 2.1.2. цього документа.

• ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

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.

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

3. Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.

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.

• НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

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:

- 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 мережевих 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).

• НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

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.

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 ширококомовні адреси локальних мереж, які дають змогу проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf;
- електронні списки розсилки з недостатньою надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;
- веб-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.

