

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РЕД НЕТ», в особі директора Пшеславського Євгена Вікторовича, що діє на підставі модельного Статуту, зареєстроване згідно з чинним законодавством як суб'єкт господарювання та включене до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг (надалі – «Оператор»), пропонує Абоненту публічну оферту про надання електронних комунікаційних та/або додаткових послуг на наступних умовах:

ВИЗНАЧЕННЯ

Всі терміни, використані в даному Договорі з великих літер, мають наступні значення:

Абонент – споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах даного Договору, який передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі.

Абонентський ввід - частина абонентської лінії від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні), або від розподільної коробки до точки підключення кінцевого обладнання. Абонентський ввід є власністю Абонента.

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

Абонентське відгалуження – ділянка кабельної мережі, яка обмежена кінцевим обладнанням, що належить Абоненту, з одного боку, та точкою підключення до Телекомунікаційної мережі що належить Оператору – з іншого боку.

Додаткові сервіси (Сервіси) – послуги або роботи, які надаються Абонентові окремо від Телекомунікаційних Послуг. До них належать такі послуги та роботи, як підключення до Телекомунікаційної мережі та реєстрація Абонента, налагодження та перевірка кінцевого обладнання Абонента, вимірювання рівнів сигналів, перевірка стану і справності, заміна, ремонт або переробка Абонентського відгалуження, усунення некоректної роботи прикладного програмного забезпечення для роботи у мережі Інтернет тощо.

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

Програмна послуга – формування пакетів програм та забезпечення Абонентам можливості їх перегляду на умовах, визначених цим Договором.

Оператор програмної послуги - суб'єкт господарювання (Оператор), який на підставі ліцензії, виданої Національною радою України з питань телебачення та радіомовлення, на договірних засадах надає Абонентам можливість перегляду пакетів програм, використовуючи для передавання цих програм ресурси власної Телекомунікаційної мережі та мережі інших Операторів телекомунікацій.

Протокол замовлених послуг та обладнання - документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до цього Договору, Регламенту, чинних

тарифів, Переліку програм, що входять до певного Пакету, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

Регламент (Правила) – положення, що визначає порядок та умови надання Телекомунікаційних послуг Оператором і є невід'ємною частиною цього Договору.

Припинення надання послуг - припинення надання Телекомунікаційних послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі розірвання чи припинення дії Договору.

Сайт Оператора (Сайт) – сайт Оператора в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <http://rednet.com.ua>

Особовий рахунок – рахунок у білінговій системі Оператора, на якому фіксуються авансові платежі Абонента та суми коштів, що утримані (списані) з даних платежів як оплата за надану Послугу. Особовий рахунок має унікальний ідентифікатор.

Білінг – автоматизована система обліку спожитих послуг Абонентом.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг и Додаткових сервісів, що надаються Оператором. Усі тарифи на Послуги розміщуються на офіційному сайті Оператора

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Оператор зобов'язується надавати Абонентові Послуги відповідно до умов цього договору. Обсяг послуг, які Оператор зобов'язаний надати Абоненту, визначається Абонентом самостійно із числа запропонованих Оператором варіантів. Послуги за даним договором надаються виключно з метою задоволення споживчих потреб Абонента, що виключає можливість їх використання в комерційних цілях та/або під час провадження будь-якої підприємницької, господарської а також незалежної професійної діяльності.

2.2. Оператор гарантує Абонентові наступні параметри швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету:

- доступ до міжнародних ресурсів мережі Інтернет на швидкості 20 Мбіт/с, синхронний канал;

- доступ до українських ресурсів мережі Інтернет на швидкості 20 Мбіт/с, синхронний канал.

2.3. Абонент, як співвласник спільного майна багатоквартирного будинку, у межах своїх прав на володіння та користування ним, визначених ч. 1 ст. 369 Цивільного Кодексу України, Законом України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», з метою отримання програмних та електронних комунікаційних послуг, просить Оператора встановити телекомунікаційне обладнання у приміщеннях загального користування будинку, де знаходиться квартира Абонента. Абонент, як один з власників (володільців) інфраструктури об'єкта доступу відповідно до Закону України «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку телекомунікаційних мереж», цим Договором надає Оператору безперешкодний доступ до спільного майна багатоквартирного будинку - приміщень загального користування (у тому числі допоміжних), несучих, огорожувальних та несуче-огорожувальних конструкцій будинку, механічного, електричного,

сантехнічного та іншого обладнання всередині або за межами будинку, яке обслуговує більше одного житлового або нежитлового приміщення, а також до будівель і споруд, які призначені для задоволення потреб співвласників багатоквартирного будинку та розташовані на прибудинковій території, а також доступ на земельну ділянку, на якій розташовані багатоквартирний будинок і належні до нього будівлі та споруди і його прибудинкова територія.

1.4. Порядок та умови надання Послуг встановлюються даним Договором, відповідними Регламентами та чинним законодавством України.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА

2.1. Оператор має право:

2.1.1. Самостійно формувати перелік та склад Телекомунікаційних послуг, що надаються Абонентам. Перелік програм, що включені до складу Пакетів самостійно встановлюються Оператором та затверджуються відповідним наказом по підприємству.

2.1.2. Самостійно, виходячи з ринкового попиту, встановлювати розмір Абонентської плати за різні пакети програм та інші послуги, крім тих, тарифи на які регулюються законодавством України.

2.1.3. Вимагати від Абонента своєчасної оплати наданих Послуг та Сервісів за даним Договором.

2.1.4. Оператор має право стягувати суму заборгованості в судовому порядку.

2.1.5. Без попередження відключати Абонентський ввід, в разі непогашення Абонентом заборгованості за отримані Послуги у визначений цим Договором термін.

2.1.6. Розірвати Договір, якщо Абонент, якому відключили Абонентський ввід, в місячний строк після відключення не здійснить погашення заборгованості.

2.1.7. Відключати Абонентський ввід осіб, які самостійно підключились до Телекомунікаційної мережі, та вимагати сплати штрафу у розмірі 1000 грн. по кожному випадку несанкціонованого підключення, в іншому випадку звертатися до суду з позовом про стягнення збитків відповідно до діючого законодавства України. До осіб, які самостійно підключились, належать також і Абоненти, яких було відключено з підстав, передбачених п.п. 2.1.5., 2.2.11 Договору та/або Регламентом, та які здійснили несанкціоноване підключення до телекомунікаційної мережі.

2.1.8. Залучати для здійснення своїх обов'язків за цим договором третіх осіб на підставі відповідних угод та довіреностей.

2.2. Оператор зобов'язаний:

2.2.1. Для багато поверхової забудови, протягом трьох робочих днів після подачі Абонентом заяви на підключення та внесення Абонентом відповідної

оплати, підключити Абонентський ввід до телекомунікаційної мережі та здійснити налаштування одного телевізійного приймача або комп'ютера.

Для приватного сектору при підключенні до волоконно-оптичної мережі, протягом 21-го робочого днів після подачі Абонентом заяви на підключення та внесення Абонентом відповідної оплати, підключити Абонентське відгалуження до телекомунікаційної мережі та здійснити налаштування одного телевізійного приймача або комп'ютера.

Факт прийняття виконаних робіт підтверджується сплатою Абонентом за квитанцією.

2.2.2. Забезпечувати якість послуг відповідно до вимог, встановлених нормативними документами у сфері телекомунікації.

2.2.3. Забезпечити усунення пошкоджень/неполадок Телекомунікаційної мережі, які унеможливили доступ Абонента до послуги або знизили до неприпустимих значень показники якості Телекомунікаційної послуги протягом 24 годин із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження. Неполадки/пошкодження, що виникли з вини Абонента, усуваються за рахунок Абонента в строки узгоджені Сторонами. У разі не згоди вина Абонента встановлюється уповноваженою комісією за участю Абонента чи його представника, про що складається відповідний Акт.

2.2.4. Призупиняти надання Послуг за письмовою заявою Абонента. Вказана заява подається Абонентом особисто або надсилається рекомендованим листом не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати. В заяві обов'язково зазначається термін, на який Абонент бажає призупинити отримання Послуги. Строк, на який призупиняється надання Послуги із зазначених підстав, не може перевищувати 1 місяця. Право призупинення отримання послуг може використовуватись Абонентом не більше 1 (одного) разу на рік за кожним видом замовленої послуги.

2.2.5. Надавати Абоненту інформацію щодо укладення договору, а також щодо Послуг, які надаються, та умови їх надання.

2.2.6. Забезпечувати правильність застосування тарифів, та надавати інформацію про надані Послуги в порядку, встановленому чинним законодавством України.

2.2.7. В односторонньому порядку вносити зміни й доповнення в будь-які пункти цього публічного договору, а також змінювати тарифи на Послуги та Сервіси з попереднім повідомленням Абонента не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до дати набрання змінами чинності. Оператор і Абонент визнають юридичну чинність зазначених у дійсному пункті повідомлень. Оператор розміщує текст змін в місцях здійснення прийому замовлень диспетчерською службою та на офіційному сайті <http://www.homelink.com.ua>. Додатково Оператор може проінформувати Абонента будь-яким із зазначених нижче способом: електронним листом на Адресу електронної пошти Абонента, інформацією на лицьовому або зворотному боці Рахунка, шляхом розповсюдження інформаційних бюлетенів по дошкам об'яв у житлових комплексах тощо. Абонент підтверджує свою згоду із діями Оператора шляхом оплати Рахунка. Неоплачений Рахунок надає право Оператору припинити надання Послуги та розірвати договірні відносини. Під діями Оператора у цьому Регламенті розуміються зміни,

доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Регламенті. У випадку незгоди Абонента із діями Оператора, Абонент протягом 5 календарних днів з дати отримання повідомлення та/ або оприлюднення інформації на Офіційному сайті Оператора повинен письмово повідомити Оператора про свою незгоду, У разі неотримання Оператором такого повідомлення від Абонента, дії Оператора вважаються прийнятими Абонентом та починають застосовуватись з дати, визначеної у повідомленні.

2.2.8. В разі відсутності офіційно оформленого погодження Абонентом змін, Оператор має право у односторонньому порядку припинити дію Договору з дати введення запропонованих змін.

2.2.9. З метою ремонту устаткування й ліній зв'язку, технічного обслуговування устаткування і його модернізації, включаючи зміну схем маршрутизації трафіку в глобальну мережу Інтернет, у необхідних випадках проводити планові й позапланові перерви з повним або частковим обмеженням у наданні Послуги з попереднім повідомленням Абонента шляхом розміщення інформації про планований строк і тривалість перерви на WEB-сайті Оператора та/або на інформаційному каналі, шляхом розповсюдження інформаційних бюлетенів по дошкам об'яв у житлових комплексах тощо. Проведення технічного обслуговування й ремонту здійснюється Оператором у години найменшого навантаження на мережу. Повідомляти Абонента про планові роботи та ремонт Телекомунікаційної мережі, якщо це може вплинути на якість та наявність сигналу.

2.2.10. За окрему плату надавати Абоненту Додаткові сервіси та проводити ремонт, відновлення Абонентського вводу, Абонентського відгалуження відповідно до діючих Тарифів, затверджених Оператором.

2.2.11. У примусовому порядку припинити доступ Абонента до Послуги у випадку надходження від правоохоронних органів офіційних повідомлень про протиправне використання Абонентом доступу до мережі Інтернет.

2.2.12. Здійснювати відповідно до міжнародної практики без будь-якого повідомлення Абонента ту або іншу фільтрацію або блокування адресного простору й припиняти доступ Абонента до тих або інших об'єктів, інформаційних ресурсів і послуг мережі Інтернет (адрес, мереж, серверів, телеконференціям, списків розсилання тощо) як в Україні, так і за кордоном. Обмеження доступу вводяться у випадку, якщо практика експлуатації відповідних ресурсів порушує загальноприйняті норми використання мережі Інтернет. Обмеження доступу стосується тільки адресації (доступності) і не означає порушення конфіденційності інформації Абонента.

2.2.13. Відслідковувати інформацію, що приймається та отримується в процесі користування Послугою й розкривати будь-які відомості, якщо це необхідно відповідно до законодавства України, на вимогу уповноважених державних установ, за офіційною вимогою правоохоронних органів, за рішенням суду а також для нормального функціонування Послуги або захисту Оператора й інших Абонентів, якщо це не суперечить відповідним конституційним правам громадян та чинному Законодавству.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент має право:

3.1.1. Отримувати від Оператора інформацію про зміст, якість, вартість Телекомунікаційних послуг та Додаткових сервісів та умови їх надання.

3.1.2. Замовляти Додаткові сервіси, змінювати (не більше ніж один раз на місяць) відповідно до своїх інтересів тип Пакету з числа запропонованих Оператором, звернувшись у письмовій формі з відповідним листом до Оператора.

3.1.3. Повідомляти якнайшвидше Оператора (для прискорення процесу повідомлення за допомогою телефону, електронною поштою) про пошкодження Телекомунікаційної мережі або погіршення якості сигналу.

3.1.4. Знайомитися з поточним станом своїх фінансових розрахунків з Оператором, здійснювати передоплату Абонентної плати.

3.1.5. Звертатися до Оператора зі скаргами та пропозиціями щодо поліпшення якості Послуг.

3.1.6. Призупиняти отримання послуг з обов'язковим зазначенням терміну, на який призупиняється отримання послуги, письмово попередивши про це Оператора не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до запланованої дати. Строк, на який призупиняється надання Послуги із зазначених підстав, не може перевищувати 1-го місяця. Право призупинення отримання послуг може використовуватись Абонентом не більше 1 (одного) разу на рік за кожним видом замовленої послуги.

3.1.7. В односторонньому порядку відмовитись від надання Телекомунікаційних послуг за умови відсутності заборгованості за отримані Послуги та за умови письмового повідомлення Оператора поштою або шляхом особистого вручення такого повідомлення уповноваженому працівнику Оператора в порядку, визначеному п. 8.3. Договору.

3.2. Абонент зобов'язаний:

3.2.1. Не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки мереж, забезпечення цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим Абонентам.

3.2.2. Своєчасно та у повному обсязі сплачувати Оператору Абонентську плату та плату за Додаткові сервіси згідно з тарифами, а також інші платежі, обумовлені даним Договором та Регламентом.

3.2.3. Надавати на вимогу уповноважених представників Оператора відповідні розрахункові документи, що підтверджують оплату Абонентом наданих послуг.

3.2.4. Зберігати всі розрахункові документи, що підтверджують сплату наданих Послуг та Сервісів протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

3.2.5. Забезпечити уповноваженим представникам Оператора вільний доступ до Абонентського вводу, розподільчої коробки у під'їзді (в підвалі, на технічному поверсі, горищі, даху, або іншому місці) для обстеження, ремонту або технічного обслуговування.

3.2.6. Не втручатися до будь-якого обладнання Телекомунікаційної мережі та обладнання, надане Оператором Абоненту в користування, та забезпечувати справність і збереження Абонентського вводу та обладнання.

3.2.7. Не допускати використання Абонентського вводу та кінцевого обладнання для надання послуг третім особам, в інакшому випадку, Абонент зобов'язаний сплатити штраф у розмірі 1000 грн. за кожен факт таких дій.

3.2.8. Ознайомитися та виконувати вимоги, передбачені відповідним Регламентом надання послуг.

4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Вартість Послуг та Додаткових сервісів, що надає Абонентові Оператор, визначаються за Тарифами, затвердженими і діючими на підприємстві Оператора на момент надання Послуг та Додаткових сервісів.

4.2. Оплата за Послуги та Додаткові сервіси здійснюється Абонентом відповідно до Тарифів чинних у розрахунковому періоді.

4.3. Оплата за Послуги та Додаткові сервіси здійснюється до 1- числа місяця поточного розрахункового періоду.

4.4. Порядок розрахунків та правила обліку наданих Послуг визначається відповідно до Регламенту.

4.5. Нарахування Абонентської плати здійснюється з дня початку надання Послуг.

4.6. Для початку надання Послуг за цим Договором, Абонент вносить попередню оплату за Послуги (авансовий платіж), встановлений Тарифами.

5. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

5.1. Умови надання доступу до Телекомунікаційних Послуг визначаються Регламентом.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. За невиконання чи неналежне виконання сторонами своїх договірних зобов'язань сторони несуть відповідальність в порядку та на умовах що визначені чинним в Україні законодавством, цим Договором та Регламентом.

6.2. ОПЕРАТОР НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ:

6.2.1. За неналежну якість сигналу в випадку невідповідності технічних характеристик телевізійного приймача Абонента та внутрішньоквартирної мережі починаючи від Абонентського вводу, до технічних умов Телекомунікаційної мережі та умов прийому Пакетів.

6.2.2. За пошкодження Абонентського вводу чи кінцевого обладнання, якщо воно сталось з вини Абонента або третіх осіб.

6.2.3. За зміст інформації, що передається Телекомунікаційною мережею (за розсилання не запитуваних адресатами повідомлень комерційного, агітаційного й іншого характеру, надалі - Спам). Абонент зобов'язується самостійно обмежити перегляд неповнолітніми телепередач, не розрахованих на перегляд такими особами (з елементами еротики, насильства, жорстокості, відверті репортажі з місць катастроф тощо).

6.2.4. За неякісний сигнал, наявність перешкод під час прийому телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку;

6.2.5. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків по Договору внаслідок дії обставин непереборної сили (війна, воєнні дії, стихійні лиха, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсія тощо), прийняття рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, неможливості надання послуг за відсутності технічних можливостей, відключення електроенергії та з інших обставин, на які Оператор не має можливості впливати.

6.2.6. За припинення мовлення внаслідок заборони на роботу каналів, зміни стандартів мовлення, заборони мовлення власниками каналів, або законодавством окремих програм, зміни програмної концепції згідно рішення Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення, зміни вартості прав на ретрансляцію каналу, реорганізації чи банкрутства телеканалу.

6.2.7. За тимчасове (не більше 24 годин) відключення або погіршення якості сигналу при проведенні профілактичних, поточних та інших робіт, ремонту або реконструкції Телекомунікаційної мережі.

6.3. У разі виявлення пошкодження, яке сталося з вини Абонента, всі витрати Оператора з відшкодування покладаються на Абонента.

6.4. Абонент несе повну відповідальність за будь – які наслідки у разі невідповідності обладнання Абонента діючим нормативно – технічним вимогам, а також у разі неналежного електричного заземлення обладнання Абонента та неналежного захисту обладнання Абонента від відхилень напруги в мережі електропостачання від номінальних параметрів.

6.5. Абонент згоден з тим, що персональна інформація про нього, яка наведена в цьому Договорі, буде занесена до комп'ютерної бази даних Оператора.

6.6. Оператор забезпечує відповідний захист персональної інформації про Замовника та її нерозповсюдження згідно з вимогами чинного законодавства.

6.7. Абонент має право подати Оператору пропозицію, заяву, скаргу (надалі – звернення) щодо надання Послуг. Звернення має бути подане в письмовій формі, або за допомогою сучасних засобів зв'язку (телефон, факс, електронна пошта) з обов'язковим наступним письмовим повідомленням. Оператор розглядає такі звернення в порядку визначеному Регламентом, та у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян».

6.8. Оператор зобов'язаний розглянути викладені в письмовій формі звернення, претензії в строки передбачені чинним законодавством України та надіслати заявнику письмове повідомлення про результати розгляду за підписом керівника.

6.9. Спірні питання між Абонентом та Оператором, що не врегульовані шляхом переговорів, листування вирішуються в судовому порядку.

7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

7.1. Сторони звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо їх виконання стало неможливим внаслідок обставин непереборної сили (надалі - форс – мажор), що виникли після укладення цього Договору, а саме: землетрус, повінь, пожежі, аварії, відключення енергозабезпечення, військові дії, прийняття державними органами влади нормативних актів та інші непередбачувані ситуації, що відбуваються незалежно від волі і бажання Сторін та позбавляють Сторони можливості виконувати умови цього Договору. При цьому Сторона, для якої настали обставини форс-мажору, повинна повідомити іншу сторону та надати відповідну довідку Торгово-Промислової Палати України протягом 5-ти робочих днів з моменту виникнення таких обставин.

7.2. Розрахунки та інші передбачені цим Договором зобов'язання, продовжуються на термін, що відповідає періоду дії таких обставин.

7.3. У разі, якщо обставини форс - мажор (або їхні наслідки) продовжуються більше, ніж 6 (шість) місяців, сторони за взаємною згодою можуть розірвати даний Договір.

8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

8.1. Договір вважається укладеним з моменту прийняття Абонентом всіх його умов. Факт прийняття підтверджується підписанням Абонентом Протоколу замовлених Послуг та обладнання, та/або сплатою за рахунком/квитанцією.

8.2. Цей Договір є безстроковим та укладається на невизначений термін.

8.3. Сторони дійшли згоди, що будь яка із Сторін має право ініціювати дострокове розірвання даного Договору, про що інформує другу Сторону письмово (лист з повідомленням або кур'єром, телефонограма зареєстрована відповідним чином представником Оператора). В даному разі Договір припиняє свою дію після закінчення

30 (тридцяти) денного строку з дня отримання другою Стороною вказаного повідомлення.

8.4. Дія договору припиняється в разі ліквідації Оператора, припинення дії ліцензії, а також в інших випадках та в порядку передбаченому чинним законодавством України.

8.5. Розірвання (припинення) дії Договору не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за Договором, що виникли до дати такого розірвання (припинення).

8.6. Оператор має право без відшкодування будь – яких сум розірвати цей Договір в односторонньому порядку в разі:

8.6.1. непогашення Абонентом заборгованості за цим Договором;

8.7. Про розірвання Договору з ініціативи Оператора, останній письмово має повідомити Абонента.

8.8. Факт підписання Протоколу замовлених послуг та обладнання (Додаток № 1 до даного Договору) свідчить про те, що:

8.8.1. Абонент дає згоду Оператору на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом наступних п'яти років після припинення його дії. Крім того, своїм підписом Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», метою збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги;

8.8.2. Абонент погоджується з тим, що юридична особа має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий;

8.8.3. Абонент уважно ознайомився зі змістом даного Договору, Додатків до нього та Регламенту, всі положення йому зрозумілі та додатково роз'яснені Оператором, отримав від Оператора інформацію щодо особливостей надання та тарифікації телекомунікаційних послуг за Договором в повному обсязі, яка була йому надана у відповідності з вимогами Закону України «Про телекомунікації», законодавства про захист прав споживачів, зокрема Закону України «Про захист прав споживачів» Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших нормативно – правових актів у сфері телекомунікацій.

9. ІНШІ УМОВИ

9.1. Абонент не має права передавати будь-якій третій особі права й обов'язки за даним Договором.

9.2. Абонент повідомляє Оператора про зміну кількості Абонентських введів або обраних послуг.

9.3. В разі відключення Абонента за порушення умов Договору - повторне підключення до Телекомунікаційної мережі здійснюється на платній основі.

9.4. Оригіналом Договору є текст, затверджений Оператором.

9.5. Ознайомитись з текстом Договору, Регламентом, Тарифами можна в місцях здійснення прийому замовлень Абонентів та безпосередньо на офіційному сайті Оператора <http://rednet.com.ua>.

10. АДРЕСИ ТА БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА

ТОВ «РЕД НЕТ»

Юридична адреса: 08205, Київська обл.,
Бучанський район, м. Ірпінь, вул. Гагаріна, буд. 51
код ЄДРПОУ 44996636

п/р UA323005280000026009000032996

в АТ «ОТП БАНК»

Є платником податку на прибуток
на загальних умовах.

e-mail: buh@rednet.com.ua

Додатки:

1. Регламент (правила надання та отримання телекомунікаційних послуг та доступу до мережі Інтернет).

Додаток №1 до публічного договору про надання електронних комунікаційних послуг

РЕГЛАМЕНТ

(правила надання та отримання телекомунікаційних послуг кабельного телебачення та доступу до мережі Інтернет)

I. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ І ЗНАЧЕНЬ, В ЯКИХ ВОНИ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ

Регламент – невід’ємна складова частина Договору публічної оферти Оператора, що регламентує правила надання та отримання Телекомунікаційної послуги, затверджені генеральним директором Оператора. Регламент визначає загальні права та обов’язки Оператора та Абонента, умови надання та отримання Телекомунікаційної Послуги, всі інші взаємовідносини між Абонентом та Оператором, що не врегульовані чинним законодавством України. Регламент розташований на Офіційному сайті Оператора.

Клієнт – юридична або фізична особа, яка виявила бажання стати Абонентом.

Абонент – споживач Послуги, який отримує її на умовах Регламенту і договірних відносин з Оператором.

Оператор – ТОВ «РЕД НЕТ», що надає Телекомунікаційну послугу/ послуги або інший Оператор, якому ТОВ «РЕД НЕТ» передав права надавати Телекомунікаційну послугу/ послуги.

Офіційний сайт Оператора – інформаційний ресурс у Телекомунікаційній мережі Оператора, наповнення і зміст якого регулюється виключно Оператором, і який доступний за гіпертекстовим посиланням <http://www.homelink.com.ua>. Офіційний сайт Оператора містить інформацію про Оператора, Послуги, Зону покриття, чинні регулюючі документи (Публічний договір, Протокол замовлених послуг, Тарифи, Регламент) і вважається основним офіційним джерелом інформації про Послуги і Тарифи Оператора та зміни до них.

Телекомунікаційна послуга (далі – Послуга) – продукт діяльності Оператора, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій. В рамках Телекомунікаційної послуги Оператор надає Послугу кабельного телебачення та Послугу доступу до мережі Інтернет.

Послуга кабельного телебачення - Послуга, змістом якої є забезпечення з’єднання Абонентського обладнання з Телекомунікаційною мережею для отримання телерадіопрограм у аналоговому та цифровому форматі.

Послуга доступу до мережі Інтернет – Послуга, що забезпечується Телекомунікаційною Мережею Оператора та змістом якої є забезпечення з’єднання, прийому та передачі даних між Абонентським обладнанням та вузлами Мережі Інтернет.

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

Технічне обслуговування - комплекс заходів, що вживаються Оператором для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної мережі;

Мережеві послуги – мережеві прикладні служби у Телекомунікаційній мережі Оператора, що забезпечують доступ Абонента до Телекомунікаційної мережі, електронної пошти, Сайту статистики і т.д.

Адміністративні послуги – ведення облікових записів про надання Абоненту та споживання ним Послуг (звірення розрахунків та платежів, виставлення Рахунків на оплату Послуги, зміна Тарифного плану, або Плану підписки);

Інформаційні послуги – інформування і роз'яснення Абонентам норм Регламенту, Тарифів, акцій тощо;

Консультаційні послуги – надання Абонентам консультацій з технічних, фінансових та інших питань.

Додаткові послуги – сервіси чи роботи, викладені у Тарифах, які можуть надаватися Абоненту окремо від Послуги.

Протокол замовлених послуг та обладнання - документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання послуг відповідно до цього Регламенту, чинних Тарифів, Пакету програм, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

Телекомунікаційна мережа – комплекс програмно-апаратних засобів телекомунікацій та споруд Оператора, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь – яких повідомлень, а також телерадіопрограм у цифровому та аналоговому форматі з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротових, оптичних систем).

Мережа Інтернет – глобальна телекомунікаційна мережа зв'язаних між собою комп'ютерних мереж, котрі здійснюють передачу і прийом даних шляхом пакетної комутації, використовуючи стандартизований протокол TCP/IP.

Зона покриття – територія, на якій розміщена Телекомунікаційна мережа Оператора, в межах якої Оператор може надавати Послугу.

Місце надання Послуги – конкретно визначена Клієнтом і зафіксована у Протоколі замовлених послуг адреса приміщення, за якою він бажає отримувати одну чи декілька Послуг.

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

Абонентське обладнання – обладнання, наявність якого вимагає Оператор при виконанні Штатного підключення Абонента.

При підключенні до Послуги доступу до мережі Інтернет, Абонентське обладнання являє собою комп'ютер/пристрій з мережевим інтерфейсом IEEE 802.3 Ethernet (який має унікальну MAC адресу), що працює під управлінням операційної системи з реалізованим в повному обсязі сімейством протоколів TCP/IP, зокрема підтримується прийом IP адрес за протоколом DHCP (відповідно до документу RFC2131).

При підключенні до Послуги кабельного телебачення, Абонентське обладнання являє собою телевізійний приймач та/або ТВ-тюнер.

При необхідності, Оператор може надавати Абоненту послугу Оренди Абонентського обладнання.

Оренда Абонентського обладнання – Додаткова послуга, змістом якої є надання Оператором обладнання в тимчасове користування для Абонента на платній основі для отримання Послуги.

Абонентський ввід - частина абонентської лінії від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні), або від розподільної коробки до точки підключення кінцевого обладнання. Абонентський ввід є власністю Абонента.

Абонентське відгалуження – ділянка кабельної мережі, яка обмежена кінцевим обладнанням (медіаконвертером та/або комп'ютером), що належить Абоненту, з одного боку, та точкою підключення до Телекомунікаційної мережі, від волоконно-оптичної магістралі (від магістральної муфти), що належить Оператору – з іншого боку. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

Зона відповідальності Оператора – ділянка Абонентського відгалуження, яка обмежена, з одного боку точкою підключення до Телекомунікаційної Мережі, а з іншого боку – розподільчим щитком Абонента.

Зона відповідальності Абонента – ділянка Абонентського вводу - частина абонентської лінії від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні), або від розподільної коробки до точки підключення кінцевого обладнання;

ділянка Абонентського відгалуження – ділянка кабельної мережі, яка обмежена кінцевим обладнанням (медіаконвертером та/або комп'ютером), що належить Абоненту, з одного боку, та точкою підключення до Телекомунікаційної мережі, від волоконно-оптичної магістралі (від магістральної муфти), що належить Оператору – з іншого боку.

ТВ-тюнер – пристрій, який забезпечує прийом телевізійних програм у цифровому форматі.

Порт – один мережевий інтерфейс IEEE 802.3 Ethernet у комутаторі Оператора, що функціонує у режимі 100Base-TX і виділяється для Штатного підключення до Послуги доступу до мережі Інтернет. Порт використовується Оператором для забезпечення з'єднання Абонентського обладнання з Телекомунікаційною Мережею.

Адреса електронної пошти Абонента – термін, що регламентується специфікацією RFC 2822 і однозначно ідентифікує поштову скриньку, в яку необхідно доставити повідомлення електронної пошти. Адреса електронної пошти складається з двох частин, що розділені символом «ет комерційне» (@). Частина адреси до розділяючого символу

визначає ім'я поштової скриньки, що в рамках Телекомунікаційної мережі співпадає з Логіном Абонента. Частина адреси після розділяючого символу вказує на доменне ім'я того серверу, на якому розташована поштова скринька. В рамках Телекомунікаційної мережі Оператора в якості доменного ім'я використовується «homelink.com.ua». Адреса електронної пошти видається Оператором для Абонента в обов'язковому порядку при підключенні послуги доступу до мережі Інтернет. Надсилання електронних листів на адресу електронної пошти Абонента використовується як основний спосіб контакту і оповіщення Абоненту про Послуги, Тарифи та зміни до них.

IP адреса – унікальний ідентифікатор пристрою, підключеного до мережі, зокрема Телекомунікаційної Мережі. IP адреса являє собою 32 бітне двійкове число (зручна форма запису – 4 десяткових числа, розділених крапками) та використовується для забезпечення роботи Абонентського обладнання за маршрутизованим мережевим протоколом IP.

Заява на підключення до Послуги/ наряд – перелік відомостей, які Клієнт надає Оператору для перевірки наявності Технічних умов, і які включають:

ПІБ Клієнта (для фізичних осіб) або назву юридичної особи та ПІБ представника юридичної особи (для юридичних осіб);

повну адресу приміщення (включаючи номер секції і поверху житлового будинку), за якою Клієнт бажає отримувати Послугу;

контактний телефон(и) та зручний для Клієнта час дзвінку Оператора;

контактну адресу електронної пошти Клієнта (при наявності);

орієнтовну дату та час, коли Клієнт або представник Клієнта буде присутнім за вказаною адресою і буде готовий надати представникам Оператора можливість оцінити наявність Технічних умов (якщо необхідність таких дій буде зазначена Оператором під час прийому заявки)

бажаний Тарифний план з переліку, наведеного в чинних Тарифах (для фізичних осіб) або індивідуальні бажані Клієнтом умови підключення (для юридичних осіб)

Оператор присвоює Заяві на підключення внутрішній номер, за яким Клієнт може дізнатися про стан обробки Заявки на підключення.

Штатне підключення до Послуги – роботи з первинного підключення до Телекомунікаційної мережі та до Послуги, що включає:

Підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі;

Підключення Абонентського відгалуження до Абонентського обладнання;

Реєстрація ОР Абонента у Білінгу;

Виділення та налаштування Порта для Абонента (при підключенні до послуги доступу до мережі Інтернет);

Первинне налаштування Абонентського обладнання;

Вимірювання та регулювання рівнів сигналу (при підключення до послуги кабельного телебачення);

Демонстрація функціонування Послуги

Трафік – обсяг потоку інформації, що пройшов через Порт. Оператор використовує дане поняття в рамках Послуги доступу до мережі Інтернет і розділяє трафік за наступними класами в залежності від напрямку:

Український трафік – трафік, який був переданий/прийнятий між Абонентом та IP адресами, мережевий шлях до яких у визначений конкретний момент часу визначався таблицею маршрутизації мережі обміну трафіком UA-IX (обладнанням у рамках автономної системи AS 15645).

Внутрішній трафік - трафік, який був переданий/прийнятий між Абонентом та IP адресами Телекомунікаційної мережі (не вийшов за рамки автономної системи Оператора AS 44519). Список IP адрес, трафік від/до яких класифікується Оператором як Внутрішній трафік, знаходиться на Офіційному сайті.

Закордонний трафік – трафік, який не класифікується Оператором як Український трафік або Внутрішній трафік.

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

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

Тарифи – документ, затверджений генеральним директором Оператора, в якому наводиться перелік, опис, вартість Послуг та Додаткових послуг, що надаються Оператором.

Тарифний план – сукупність кількісних, технічних і вартісних параметрів Послуги доступу до мережі Інтернет, що визначає її вартість згідно з чинними Тарифами, додаткові умови надання і порядок тарифікації.

План Підписки – перелік Пакетів, до яких Оператор надає доступ Абоненту в рамках Послуги кабельного телебачення, та їх загальна вартість згідно з чинними Тарифами.

Абонентська плата – місячний платіж, що вноситься Абонентом на рахунок Оператора незалежно від факту споживання Абонентом Послуги згідно обраного Абонентом Тарифного Плану/Плану підписки на Послуги.

Рахунок – розрахунковий документ для фізичних та юридичних осіб, де вказана сума платежу, який повинен здійснити Абонент за Послуги згідно з чинними Тарифами.

Білінг – автоматизована система обліку наданих послуг, що являє собою програмно-апаратний комплекс Оператора, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих Абонентам Послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент надання Послуги, а також обліку платежів і утримань з Абонентів.

Логін – комбінація латинських букв і цифр довжиною від 2 до 12 символів, що починається з букви і разом з Паролем використовується для ідентифікації Абонента в процесі використання ним Мережевих послуг в рамках Телекомунікаційної мережі Оператора. Логін обирається Абонентом при Штатному підключенні до Послуги і не може бути змінений Абонентом в процесі використання Послуги.

Пароль - комбінація символів довжиною не менше 9, що повинна обов'язково містити латинські букви і цифри і разом з Логіном використовується для ідентифікації Абонента в процесі використання ним Мережевих послуг в рамках Телекомунікаційної мережі Оператора. Пароль встановлюється Оператором при Штатному підключенні до Послуги і може бути змінений Абонентом в процесі використання Послуги.

Особовий рахунок Абонента (далі - ОР) – персональний рахунок, який Оператор відкриває в Білінгу для Абонента.

II. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2. Умови підключення до послуги

2.1. Для підключення до Послуги необхідна наявність всіх наведених нижче Технічних умов:

2.1.1. Місце надання Послуги має знаходитися в Зоні покриття Оператора.

2.1.2. Абонент повинен мати Абонентське відгалуження та Абонентське обладнання, що відповідає вимогам Оператора або має скористатися послугою Оренди Абонентського обладнання.

2.2. Порядок підключення до Послуги:

2.2.1. Абонент може подати Заяву на підключення до Послуги виключно наведеними нижче способами:

За контактними даними департаменту з продажу та абонентського обслуговування, описаними у п. 10.6 даного Регламенту;

За допомогою форми подачі заяв на підключення, розміщеної на Офіційному сайті Оператора.

2.2.2. Після надходження від Абонента Заяви на підключення до Послуги, Оператор фіксує її та присвоює внутрішній номер для подальшої ефективної обробки і передає присвоєний номер Абоненту. Протягом 3 робочих днів Оператор визначає наявність Технічних умов.

2.2.3. За відсутності Технічних умов, Оператор інформує Абонента про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені Оператором або Абонентом.

2.2.4. За наявності Технічних умов або згоди Абонента оплатити оперативно-технічні заходи для створення необхідних Технічних умов, Абонент передає представнику департаменту з продажу та абонентського обслуговування Оператора копії наступних необхідних документів із пред'явленням оригіналів у повному обсязі:

Для фізичних осіб–резидентів:

о діючого паспорту громадянина України;

о ідентифікаційного коду.

Для фізичних осіб-нерезидентів:

о діючого паспорту громадянина іншої держави з відміткою про реєстрацію іноземного громадянина в пункті пропуску через державний кордон України та документу, що підтверджує законність перебування на території України.

Для юридичних осіб подаються копії документів, завірені печаткою підприємства та за підписом повноважної особи:

о Свідоцтва про державну реєстрацію;

о Підтвердження повноважень особи, що виступає представником юридичної особи (довіреність, витяг із Статуту тощо);

о Відомості про платіжні реквізити;

о довідку з Єдиного державного реєстру Підприємств і організацій України для юридичних осіб - резидентів України, або витяг із торгового, судового чи комерційного реєстру для юридичних осіб - нерезидентів України, в необхідних випадках, документ про реєстрацію на території України;

о якщо підключення до Послуги замовляється філією або представництвом, то окрім копії Свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи, надається витяг із Положення про філію або представництво, яким передбачено право цього структурного підрозділу на укладання договірних відносин від імені юридичної особи, та довіреність з повноваженнями посадової особи філії, представництва на укладання договірних відносин від імені юридичної особи.

2.2.5. За наявності всіх документів, зазначених у п. 2.2.4, представник департаменту з продажу та абонентського обслуговування Оператора формує рахунки на оплату вартості Штатного підключення до Послуги і кошторису оперативно-технічних заходів для створення Технічних умов (обладнання, матеріали, робота) і передає їх Абоненту для оплати. Оплата проводиться протягом 3 робочих днів з моменту отримання рахунку. Оператор узгоджує з Абонентом дату і час Штатного підключення до послуги, що фіксується у Заяві на підключення до Послуги і є підставою для оформлення Звернення-Наряду.

2.2.6. Штатне підключення до Послуги проводиться особами, уповноваженими Оператором згідно оформленого Оператором Звернення-Наряду. Абонент або представник Абонента повинен бути присутнім за узгодженою адресою Штатного підключення до Послуги та в час, що були внесені до Звернення-Наряду. У випадку відсутності Абонента в зазначений час, Оператор залишає за собою право самостійно встановлювати дату та час Штатного підключення до Послуги без повторних домовленостей з Абонентом. При цьому претензії щодо якості проведених робіт з підключення Оператором не приймаються.

2.2.7. Під час Штатного підключення до Послуги працівники Оператора за необхідності передають Абоненту рахунки на оплату, сформовані згідно п. 2.2.5, а Клієнт в свою чергу підписує Протокол замовлених послуг і Звернення-Наряд. При цьому оплата виставлених рахунків має бути проведена протягом 1 (одного) банківського дня з моменту передачі рахунків.

2.2.8. Вартість матеріалів, використаних під час первинного підключення, яка перевищила норми Штатного підключення, оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент Штатного підключення до Послуги Тарифів. Норми матеріалів, необхідних для штатного підключення попередньо фіксуються у Зверненні-Наряді.

2.2.9. Оператор має право забезпечити виконання робіт, пов'язаних з підключенням до Послуги, шляхом залучення третіх осіб (юридичних або фізичних). Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Абонентом несе Оператор.

2.2.10. Оператор зобов'язується виконати Штатне підключення до Телекомунікаційної Мережі у стандартний термін 3 робочих дні з моменту оформлення Звернення-Наряду департаментом з продажу та абонентського обслуговування та сплати Абонентом виставлених рахунків, якщо не встановлено інше.

2.2.11. При бажанні Абонента термін підключення, зазначений у п. 2.2.10, може бути скорочено, при цьому Абонентом здійснюється додаткова оплата за термінове виконання робіт згідно Тарифів.

III. КОМУ НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА

3.1. Оператор надає Послугу тільки Абонентам:

3.1.1. Домашнім користувачам:

3.1.2. Бізнес-користувачам:

3.2. Абонент не має права використовувати на комерційній основі Абонентське обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуги.

3.3. Абонент не має права передачі Послуги третім особам, якщо це не передбачено окремим Договором з Оператором.

IV. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ

4.1. Технічний опис Послуги кабельного телебачення:

4.1.1. Абоненту надається можливість переглядати телеканали, які поширюються в Телекомунікаційній Мережі, залежно від наявності технічних можливостей Оператора. Доступ до перегляду телепрограм в цифровому форматі здійснюється за допомогою ТВ-тюнера. Доступ до телепрограм здійснюється відповідно до замовленого і оплачуваного Абонентом Плану Підписки.

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

4.1.3. Оператор надає Абоненту можливість отримувати послугу як в цифровому так і в аналоговому форматі.

4.2. Технічний опис Послуги доступу до мережі Інтернет:

4.2.1. Абоненту надається доступ через Абонентське обладнання до Телекомунікаційної мережі Оператора та її Мережевих послуг (повний актуальний перелік наведений на Офіційному сайті), а через обладнання Телекомунікаційної мережі – до ресурсів мережі Інтернет.

4.2.2. Технологія надання Послуги є постійним з'єднанням з комутаційним обладнанням доступу Оператора та водночас IP з'єднанням з маршрутизуючим обладнанням Оператора. IP адреси виділяються динамічно (для фізичних осіб) або статично (для юридичних осіб). За необхідності – виділяється IP адреса з блоку Операторо-незалежних адрес Оператора.

4.2.3. Пропускна спроможність (швидкість доступу) Порту визначає швидкість доступу до Телекомунікаційної мережі і гарантується на рівні 100 Мбіт/сек. Негарантована швидкість доступу до ресурсів мережі Інтернет визначається згідно обраного Абонентом Тарифного плану.

V. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

5.1. Оператор забезпечує Абоненту:

Технічне обслуговування – у робочі часи;

Мережеві послуги – цілодобово;

Адміністративні послуги, Інформаційні послуги, Консультаційні послуги – відповідно до робочого графіку, зазначеного в п.10.6 даного Регламенту.

5.2. Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності коштів на ОР.

5.3. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги, на кожне з яких оформлюється окремий Протокол замовлених послуг.

5.4. Тарифний план/План Підписки в поточному календарному місяці Абонент може змінити лише один раз.

5.5. Абонент, який підписав Протокол замовлених послуг та надав відомості про себе, надає Оператору право зберігати, упорядковувати, використовувати дану інформацію, та дані про Послуги, які одержав Абонент. Оператор бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження даної інформації та неприпустимість передачі її третім особам.

5.6. Надання Послуги кабельного телебачення:

5.6.1. Абонент може мати декілька точок підключення в одному Місці надання Послуги.

5.6.2. Доступ до Пакетів кабельного телебачення у цифровому форматі не надається окремо від Пакету кабельного телебачення в аналоговому форматі.

5.6.3. Оператор має право змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакету, кількість Пакетів.

5.6.4. Оператор має право змінювати план частотного розміщення телепрограм у Телекомунікаційній мережі, змінювати характеристики модуляції сигналу, запроваджувати сучасні стандарти передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо- та відео потоків, припиняти надання Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі, припиняти договірні відносини щодо надання Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі.

5.7. Надання послуги доступу до мережі Інтернет:

5.7.1. Абонент є ініціатором зв'язку із Телекомунікаційною мережею. Час і тривалість роботи Абонента в Телекомунікаційній мережі не обмежені.

5.7.2. Під час Штатного підключення до Послуги, Оператор конфігурує та надає Абонентові:

1 внутрішній немаршрутизований IP адрес за протоколом DHCP для фізичних осіб. Для юридичних осіб кількість IP адрес визначається індивідуально, їх кількість фіксується в Протоколі замовлених послуг.

адресу електронної пошти Абонента, відповідна поштова скринька до якої має розмір 100 Мбайт (за вимогою)

адреси POP3, SMTP поштових серверів Оператора, Логін та Пароль доступу до електронної скриньки, що відповідає Адресі електронної пошти Абонента (за вимогою)

Адресу, Логін та Пароль доступу до Сайту статистики.

5.7.3. Оператор контролює обсяг дискового простору, що виділяється під поштову скриньку Абонента. Усі повідомлення, що надходять на поштову скриньку Абонента, які

за своїм розміром перевищують її вільний обсяг, відсилаються за зворотною адресою, про що Абонент отримує відповідне повідомлення.

5.7.4. Абонент має можливість:

Вибирати один із запропонованих Оператором Тарифних планів та подавати Заяву на зміну Тарифного плану не частіше одного разу на місяць;

Змінювати Пароль до ОР на Сайті статистики

Змінювати Пароль для доступу до поштової скриньки, що відповідає Адресі електронної пошти Абонента;

5.7.5. Абонент має право замовити Додаткові Послуги або відмовитися від них. Замовлення і відмова від Додаткових послуг здійснюється тільки на підставі письмової заяви Абонента. Замовлення Додаткових Послуг здійснюється тільки за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента в сумі, достатній для оплати Додаткових Послуг, що замовляються і оплати отримання Послуги до кінця розрахункового періоду.

5.7.6. Оператор не контролює доступний через мережу Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності.

5.7.7. Оператор, керуючись Статтею 163 Кримінального кодексу України, зобов'язаний вживати всіх залежних від нього заходів (достатніх та необхідних) для збереження таємниці листування або іншої кореспонденції, що передається через комп'ютер. Оператор надає можливість зняття інформації з каналів зв'язку лише підрозділам, що здійснюють оперативно-розшукову діяльність та за наявності офіційного запиту суду.

5.7.8. Оператор не контролює доступний через мережу Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності.

5.7.9. Офіційні повідомлення Оператора для Абонента здійснюються згідно п. 12.3. цих Правил.

VI. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ І ВІДКЛЮЧЕННЯ ВІД ПОСЛУГИ

6.1. У разі відсутності коштів на ОР, необхідних для покриття розміру абонентської плати за наступний за звітним розрахунковий період, зокрема за Послуги й Додаткові послуги, Оператор має право призупинити надання Послуг Абонентіві. З дня призупинення і до повного припинення надання послуг Абоненту Оператор має право продовжувати нараховувати абонентську плату відповідно до умов Договору (обраної послуги/ послуг).

6.2. Якщо залишок коштів на ОР Абонента став менше нуля, Оператор має право призупинити надання Послуг Абонентіві та/або відключити Абонентське відгалуження від Телекомунікаційної мережі.

6.3. Оператор має право призупинити надання Послуги на час проведення профілактичних робіт для здійснення планового Технічного обслуговування. Сумарний час призупинення надання Послуги не повинен перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. Про дату й час призупинення надання Послуги Оператор інформує Абонента засобами електронної пошти; у телефонному режимі; шляхом розповсюдження інформаційних бюлетенів на дошці об'яв та/ або в інший доступний Оператору спосіб. Порядок інформування не має суперечити вимогам, встановленим чинним законодавством.

6.4. У разі перевищення встановленого в п. 6.3. цих Правил терміну призупинення надання Послуги, Оператор тільки за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає на ОР Абонента кошти, нараховані за Послугу за час перевищення встановленого терміну призупинення її надання.

6.5. Оператор має право призупинити надання Послуги Абонентові та розірвати з ним договірні відносини у випадках якщо Абонент:

Поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Оператора під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;

Порушив договірні зобов'язання, даний Регламент, Норми користування мережею (Додаток № 1 до даного Регламенту);

Здійснив злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку, зокрема передбачені Статтями 361, 362, 363 Кримінального Кодексу України.

6.6. У разі виявлення фактів надання Абонентом Послуги третім особам, Оператор залишає за собою право розірвати договірні відносини в односторонньому порядку.

6.7. Оператор залишає за собою право припинити надання Послуги Абоненту у разі встановлення факту чи спроби нанесення Абонентом пошкоджень базовому обладнанню або програмному забезпеченню Оператора, або користувачам мережі Інтернет (шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін.). У разі встановлення повторного факту, Оператор має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку.

6.8. Абонент має право призупинити отримання Послуги з обов'язковим зазначенням терміну, на який призупиняється отримання Послуги, письмово попередивши про це Оператора не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до запланованої дати. Строк, на який призупиняється отримання Послуги, не може перевищувати 1-го місяця. Право призупинення отримання послуг може використовуватись Абонентом не більше 1 (одного) разу на рік за кожним видом замовленої послуги. При цьому, при наявності коштів на ОР, що покривають вартість щомісячної плати за оренду Порто (для послуги доступу до мережі Інтернет), доступ до Телекомунікаційної мережі надається в повному обсязі.

6.9. У випадку призупинення надання Послуги кабельного телебачення в аналоговому форматі, Абонент має написати заяву. У період призупинення надання послуг кабельного ТБ Абонентське відгалуження відключається від Телекомунікаційної мережі. Повторне

підключення Абонентського відгалуження виконується згідно з чинними на момент підключення Тарифами.

VII. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

7.1. Повторне підключення Абонента до Послуги після призупинення надання йому Послуги чи відключення його з причин, вказаних у п.п. 6.1. і 6.2., Оператор здійснює тільки після того, як Абонент погасив заборгованість за надану Послугу, Додаткові послуги, сплатив вартість повторного підключення до Телекомунікаційної мережі, і здійснив оплату у розмірі вартості Тарифного плану/ Плану Підписки на наступний місяць.

7.2. Оператор гарантує відновлення надання Послуги протягом 12 годин після надходження до Оператора підтвердження здійснених Абонентом оплат, вказаних в п.6.1., і протягом 1 доби за необхідності повторного підключення Абонентського відгалуження з причин, вказаних у п.6.2.

7.3. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 6.5., 6.6. (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, розмір заподіяного збитку та інших обставин), Оператор може провести службове розслідування або звернутися до відповідних державних органів чи недержавних організацій, які мають право проводити слідство чи займатися

займатися слідчою діяльністю. Рішення про відновлення надання послуги Абонентам Оператор приймає тільки за результатами розслідування (в тому числі службового), припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

VIII. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ОСОБОВОГО РАХУНКУ

8.1 На підставі замовлених Послуг, Оператор забезпечує реєстрацію Абонента у Білінгу: відкриває Абонентові ОР, номер якого унікальний. Одиницею вартісного обліку спожитої Послуги в Білінгу є гривня. Облік ведеться з точністю до третього десяткового знака. Абонент отримує послуги знеособлено (анонімно).

8.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Оператора матимуть перевагу над іншими даними.

8.3. На ОР Абонента нараховуються обсяги наданих Оператором Послуг і Додаткових послуг (як у одиницях їх вимірювання, так і одиницях вартості), а також ведеться облік усіх платежів Абонента. По кожній операції з ОР ведеться деталізований журнал з уточненням дат та часу виконання операцій.

8.4. Порядок списання коштів з ОР Абонента за надання послуги кабельного телебачення

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

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

$$A_m = (A_t/M) * (M - (J - 1)), \text{ де}$$

Am – сума коштів за місяць, у якому Абонент підключився, які будуть списані з його ОР;

At – вартість передплати вибраного Абонентом Плану Підписки;

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

J – 1- кількість днів у місяці до активації послуги.

8.4.3. При підключенні Абонента до Послуги не першого числа місяця, позитивна різниця між розміром передплати Плану Підписки і коштами, списаними з Особового Рахунку згідно з п.8.4.2. Правил, буде зарахована як передплата за майбутній звітний період (місяць).

8.5. Списання коштів з ОР Абонента за надання послуги доступу до мережі Інтернет.

8.5.1. Облік трафіку, який використав Абонент, здійснюється з точністю до байта (одиниці тарифікації). Під час розрахунків вартості трафіку застосовуються такі співвідношення:

$$1\ 024 \text{ байт} = 1 \text{ КБ}, 1\ 024 \text{ КБ} = 1 \text{ МБ}, 1\ 024 \text{ МБ} = 1 \text{ Гб}$$

8.5.2. Облік Трафіку Абонента здійснюється Білінгом за даними, що знімаються з програмно-апаратного комплексу Телекомунікаційної Мережі Оператора. Дані Білінгу у інтерактивному режимі відображаються на ОР Абонента через Сайт статистики кожну годину.

8.5.3. Облік споживання Додаткових послуг здійснюється Білінгом на підставі даних про виконані Заяви-Наряди і зареєстрованих Заяв Абонентів. Усі ці обсяги відображаються на ОР Абонентів щодобово.

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

8.6. Правила нарахування коштів на ОР Абонента, зазначених у п. 8.4. і 8.5. цього розділу, використовуються у випадках, коли вказані нижче дії відбулися не першого числа місяця:

- підключення до Послуги;
- відключення від Послуги;
- призупинення надання Послуги;
- відновлення надання Послуги;
- перехід на інший Тарифний план/ План Підписки,

і не впливають на обов'язок Абонента оплатити Тарифний план/ План Підписки в обсязі й у термін, зазначені в розділі IX цих Правил.

IX. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ І ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

9.1. Оплата за Послуги, Додаткові послуги, матеріали і обладнання здійснюється відповідно до Тарифів, чинних у розрахунковому періоді. Абонент зобов'язаний здійснювати оплату Плану Підписки/ Тарифного Плану, Додаткових послуг на умовах попередньої оплати до 7-го числа місяця, у якому виставлено рахунок/ квитанцію. Усі платежі здійснюються Абонентами тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до Оператора, вносяться на ОР Абонента на підставі платіжних документів. За відсутності оплати до 10-го числа поточного місяця, Послуга тимчасово призупиняється. Інформація про можливе призупинення/ припинення надання послуг може міститися в рахунку Оператора.

9.2. Абонент зобов'язаний особисто стежити за станом свого ОР, скринькою електронної пошти, Офіційним Сайтом Оператора, своєчасно сплачувати рахунки, за необхідності підтвердити оплату рахунку/квитанції.

9.3. Припинення надання Послуги та розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від сплати за надані раніше Послуги та Додаткові послуги. Абонент зобов'язаний повністю сплатити надані Послуги та Додаткові послуги за весь період дії Послуг. У випадку несвоєчасної сплати або сплати не в повному обсязі вартості наданих Оператором Послуг, Оператор залишає за собою право застосувати до Абонента штрафні санкції, передбачені чинним законодавством та чинним Публічним Договором.

X. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

10.1. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій, адміністративних довідок Абонент може звернутися за контактними даними згідно п. 10.6.

У випадку звернення до Оператора за допомогою телефону Абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою підтримки, аналізу та

вдосконалення якості обслуговування Абонента. Звернення через електронні засоби (e-mail, форма на веб-сайті) обробляються протягом 24 годин, за умови наявності в листі даних для ідентифікації Абонента: прізвище, ім'я та по батькові, адреса надання Послуги. Оператор може подовжувати термін обробки звернення (повідомивши про це Абонента) залежно від його складності.

Звернення абонентів, що надходять у телефонному режимі та за допомогою електронних засобів вносяться до електронної системи реєстрації звернень Оператора. Кожне звернення має свій унікальний номер, за яким Абонент може дізнатися про стан обробки звернення.

10.2. Оператор обробляє наступні звернення Абонентів тільки за наявності письмової заяви з підписом у вигляді листа (для фізичних осіб) та за наявності заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреною печаткою (для суб'єктів господарювання):

відмова від користування Послугою (у разі розірвання договірних відносин)

замовлення Додаткових послуг

відмова від Додаткових послуг

Усі офіційні письмові звернення, претензії, листи Абонентів, оформлені згідно умов, визначених у п. 10.2 додатково реєструються у журналі реєстрації вхідних повідомлень Оператора.

10.3. Претензії та Звернення Абонентів до Оператора щодо якості послуги приймаються протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації за контактними даними відповідних служб Оператора, описаних в п.10.6. в порядку, зазначеному в п.10.1.

10.4. Претензії щодо обсягу наданої Послуги і платежів приймаються протягом 30-ти календарних днів з моменту реєстрації звернення.

10.5. Розгляд звернень Абонентів до Оператора здійснюється відповідно до даних Правил та чинного законодавства.

10.6. Служби Оператора і графік їх роботи:

Цілодобова лінія підтримки користувачів	+380 44 377 7766 +380 67 673 1240 +380 93 673 1240	Цілодобово 24/7/365
---	--	---------------------

XI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Оператор не несе відповідальність за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:

пошкодження Абонентського відгалуження/Абонентського вводу або Абонентського обладнання, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;

невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Оператора, а також у разі, якщо роботи з підключення Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;

несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі Абонентом та/або третіми особами.

11.2. При наданні Послуги кабельного телебачення

11.2.1. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, у тому числі використовуючи технічну можливість ТВ-тюнера. Оператор не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.

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

11.2.3. Оператор не несе відповідальності за якість Послуги і перерву в її наданні в таких випадках:

Перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або інших причин, на які Оператор не має змоги впливати.

Нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі.

Інші аварійні і непередбачені ситуації.

11.2.4. Оператор не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

11.2.5. Оператор не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі.

11.3. При наданні Послуги доступу до мережі Інтернет:

11.3.1. Оператор зобов'язаний вжити усіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб Пароль Абонента не став відомим третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.

11.3.2. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці свого Паролю.

11.3.3. Оператор не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання Паролю Абонента третіми особами у випадку недбалого зберігання Абонентом свого Паролю.

11.3.4. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до Абонентського обладнання Оператором не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.

11.3.5. Оператор не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності

11.4. Всю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет несе Абонент. Оператор не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації або послуг (за винятком власної інформації Оператора на Офіційному Сайті Оператора), що поставляються чи надаються за допомогою мережі Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет чи неможливості їх використання. В тій же мірі Оператор не несе відповідальності і за не отриманий прибуток.

11.5. Оператор не несе відповідальності за порушення у роботі Абонентського обладнання, що були спричинені мережевими атаками на IP адреси Абонента. Абонент, який встановив факт мережевої атаки на свою IP адресу, зобов'язаний у найбільш короткий термін сповістити про це Оператора. Оператор в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих IP адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї Телекомунікаційної мережі і забезпечення часткової працездатності послуги Абонента, Оператор виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для ліквідації і забезпечення безпеки Телекомунікаційної мережі.

11.6. Оператор не здійснює заземлення будь-якого Абонентського обладнання.

11.7. Оператор звільняється від повного або часткового виконання своїх зобов'язань у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які не можливо, а саме: 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 ліцензій на мовлення, скасування ліцензії Оператора програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання Послуг та Додаткових послуг за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин тощо.

11.8. Абонент, який вчасно не сплатив за Послуги несе зобов'язаний сплатити на користь Оператора суму заборгованості з урахуванням індексу інфляції, пеню в розмірі 1 (одна) облікова ставка НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочення платежу.

11.9. Оператор безумовно нараховує Абоненту штрафні санкції, зазначені в п.11.8 даного Договору та включає їх загальну суму до рахунку на оплату за надані послуги. Сплата Абонентом пені, штрафу та правомірне припинення чи скорочення Оператором переліку телекомунікаційних послуг не звільняє Абонента від обов'язку оплатити надані йому телекомунікаційні послуги.

11.10. Абонент зобов'язується відшкодувати Оператору відповідно до законодавства України всі нанесені збитки внаслідок його умисних та неумисних дій або бездіяльності, що призвело до порушення майнових та немайнових прав (інтересів) Оператора.

XII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Даний Регламент є невід'ємною частиною Публічного Договору та визначає загальні взаємовідносини між Абонентом та Оператором у процесі підключення до Послуг (відновлення надання Послуги, відключення, призупинення Послуги), надання та отримання обраних абонентом Послуг та Додаткових послуг, визначає процедуру розірвання договірних відносин (Публічного Договору). Абонент, який підписав Протокол замовлених послуг та тим самим засвідчив прийняття Публічного договору, засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цим Регламентом, та отримувати Послуги та Додаткові послуги на умовах даного Регламенту.

12.2. Оператор має право вносити зміни (доповнення) до даного Регламенту, Тарифів (збільшувати або зменшувати вартість Послуги, Додаткових послуг). запроваджувати, змінювати, скасовувати Тарифні плани, Плани підписки, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

12.3. Про дії Оператора Абоненти інформуються за 7 календарних днів до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії, на Офіційному сайті Оператора <http://www.homelink.com.ua>. Додатково Оператор може проінформувати Абонента будь-яким із зазначених нижче способом: електронним листом на Адресу електронної пошти Абонента, інформацією на лицьовому або зворотному боці Рахунка, шляхом розповсюдження інформаційних бюлетенів по дошкам об'яв у житлових комплексах тощо. Абонент підтверджує свою згоду із діями Оператора шляхом оплати Рахунка. Неоплачений Рахунок надає право Оператору припинити надання Послуги та розірвати договірні відносини. Під діями Оператора у цьому Регламенті розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Регламенті. У випадку незгоди Абонента із діями Оператора, Абонент протягом 5 календарних днів з дати отримання повідомлення та/ або оприлюднення інформації на Офіційному сайті Оператора повинен письмово повідомити Оператора про свою незгоду, У разі неотримання Оператором такого повідомлення від Абонента, дії Оператора вважаються прийнятими Абонентом та починають застосовуватись з дати, визначеної у повідомленні.

12.4. Абонент або Оператор мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в Договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати Договір, за умови письмового повідомлення один одного не пізніше, ніж за 30 днів до дати розірвання договору. У випадку порушення Абонентом договірних відносин з Оператором (у тому числі цього Регламенту), чинного законодавства в галузі телекомунікації припинення надання Послуги (Додаткової послуги) здійснюється без попереднього повідомлення Абонента.

12.5. Абонент повідомляє Оператора про розірвання договору шляхом письмового звернення до Оператора.. Заява суб'єкта господарювання повинна бути підписана керівником та завірена круглою печаткою суб'єкта господарювання. Заява подається шляхом її безпосередньої передачі Оператору або рекомендованим листом

12.6. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку, що відповідає Адресі електронної пошти Абонента, виданої Оператором при Штатному підключенні.

12.7. Абонент зобов'язаний ознайомитися з цим Регламентом. Текст Регламенту Абонент може отримати у в місцях здійснення прийому замовлень Абонентів (зазначених у п. 10.6 даного Регламенту), а також ознайомитися з його змістом на Офіційному сайті Оператора.

Додаток №1 До Регламенту

НОРМИ КОРИСТУВАННЯ МЕРЕЖЕЮ ІНТЕРНЕТ

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей і організацій.

Цей документ є формальним описом загальноприйнятих норм мережевої взаємодії, що вважаються в більшості мереж (які як входять до мережі Інтернет безпосередньо, так і доступних з мережі Інтернет тим або іншим опосередкованим чином) обов'язковими для виконання всіма абонентами - користувачами послуги доступу до мережі Інтернет.

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

З метою захисту користувачів від непотрібної/незапитуваної інформації (СПАМу) забороняється:

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

1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може служити підставою для залучення адреси до якого-небудь списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через web-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати повинна виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками цієї адреси).

1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно залишити список розсилки без будь-яких ускладнень. Власне можливість

вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.

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

1.5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):

a) електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;

b) листів і повідомлень, що містять грубі і образливі вирази і пропозиції;

c) розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);

d) використання безособових («ролевих») адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.

1.6. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.

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

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

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

1.10. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, web-сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки Мережі були вчинені ці дії.

1.11. Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки СПАМу (SPAM support service), зокрема:

- цілеспрямоване сканування змісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень;
- розповсюдження програмного забезпечення для розсилки СПАМу;
- створення, верифікація, підтримка або розповсюдження баз даних адрес електронної пошти або інших служб доставки повідомлень (за винятком випадку, коли власники всіх адрес, внесених до такої бази даних, явно виразили свою згоду на внесення адрес до

цієї конкретної бази даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК

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

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

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

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

2.2. 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.

3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

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

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

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

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

4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

Абонент не повинен:

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

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

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

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

5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

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

5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережевих ресурсів є:

- відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);
- загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
- засоби, що дають можливість третім особам неавторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери тощо);

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