

"Затверджую"  
Директор ТОВ ТРК «Вектор»



м. Львів 08 січня 2020р.

## РЕГЛАМЕНТ надання та отримання телекомунікаційних послуг

### ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

**Підприємство** – Товариство з обмеженою відповідальністю Телерадіокомпанія «Вектор», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 28.09.2006 р. згідно з рішенням НКРЗ № 384

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

**Абонент** - споживач Послуг (суб'єкт господарювання або фізична особа), який отримує їх на умовах, визначених у Регламенті надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - Регламент), Публічному договорі, чинних Тарифах та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання та отримання послуг Підприємства, котрі передбачають підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі

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

**Згода Абонента (споживача)** – волевиявлення, виражене Абонентом у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Підприємства (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**Повідомлення Абонента (споживача)** – повідомлення, що надсилається Абонентові у будь-якій формі.

**Телекомунікаційна мережа** - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням;

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

**Технічне обслуговування** — комплекс заходів, які на постійній основі проводить Підприємство для забезпечення робочого стану Телекомунікаційної мережі

**Абонентське відгалуження** — ділянка коаксіальної кабельної мережі, обмежена обладнанням Абонента (телевізійним приймачем або комп'ютером) з одного, і точкою підключення до Телекомунікаційної мережі — з іншого. Абонентське відгалуження є власністю Абонента.

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

**Заява на підключення** - заява Клієнта, що висловлює його добру волю стати Абонентом, засвідчена власноручним підписом (підписом керівника підприємства, завірена печаткою).

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

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

**інформаційні сервіси** – інформування Абонентів про Послуги, Правила та зміни в них, Тарифи Підприємства, стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами;

**адміністративні сервіси** – формування та ведення облікових записів про Абонента та спожитих ним Послуг, супровід запитів від Абонента щодо додаткових послуг та пакетів, моніторинг та контроль якості надання Послуг.

**Додаткові сервіси** — послуги чи роботи, які можуть надаватися Абонентові окремо від Послуги. До них належать такі послуги та роботи, як підключення до Телеінформаційної мережі та до Послуги (у тому числі штатне підключення), перевірка стану та справності Абонентського відгалуження, настроювання рівнів сигналів, заміна чи переробка Абонентського відгалуження тощо.

**Штатне підключення** — роботи з підключення до Телекомунікаційної мережі, регулюванню рівнів сигналів, прокладення в Абонента кабельної проводки по відкритих ділянках (без кріплення кабелю та встановлення сплітерів).

**Послуга доступу до пакетів телепрограм** – Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду) до Пакетів телепрограм за Місцем надання послуги із використанням Телекомунікаційної мережі.

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

**Послуга ТБ+Інтернет** – послуга доступу до пакетів телепрограм та доступу до Інтернету, з єдиною тарифікацією та управлінням.

**Тарифи** — документ, у якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість послуг та сервісів, що надаються Підприємством.

**Абонентна плата** — регулярний платіж, що сплачує Абонент за доступ до Послуг за Тарифами, встановленими Підприємством, незалежно від факту їх споживання.

**Рахунок (для суб'єктів господарювання Рахунок — фактура, далі Рахунок)** - розрахунковий документ, в якому зазначено суму платежу за надання Послуг, Додаткових послуг.

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

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

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

**Тимчасове припинення надання послуг** – припинення надання послуг з ініціативи Підприємства або за заявою Абонента на період та у випадках, передбачених Договором та/або Регламентом, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх надання.

**Припинення надання послуг** – остаточне припинення надання послуг за ініціативи Підприємства чи Абонента

**Автоматизована система обліку спожитих послуг (Білінг)** - програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного обліку наданих послуг, а також здійснення розрахунків їхньої вартості згідно з діючими на момент надання послуг Тарифами за кожним ОР Абонента.

**Особовий рахунок Абонента (ОР)** - персональний рахунок Абонента, на якому проводиться кількісний та вартісний облік усіх спожитих Абонентом послуг, а також складається список платежів Абонента.

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

**Кінцеве обладнання** – обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг (телевізійний приймач, ТВ-тюнер для отримання доступу до пакетів телепрограм у цифровому форматі, комп'ютер (комп'ютерний пристрій)).

## ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

### I. ТЕХНІЧНІ УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ:

- 1.1. Інформацію про можливість підключення, про Послуги, додаткові послуги та пакети, Регламент їх надання та отримання, чинні Тарифи/Прейскурант Абонент/Клієнт може отримати самостійно на сайті за адресою: [www.vektor-plus.com](http://www.vektor-plus.com)
- 1.2. Для підключення Клієнта до Послуги необхідне виконання усіх наведених нижче технічних умов:
- 1.2.1. Місце надання Послуги знаходиться у зоні покриття Телеінформаційною мережею.
- 1.2.2. Клієнт повинен мати Абонентське відгалуження, що відповідає технічним вимогам Підприємства.
- 1.3. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги Підприємство інформує Клієнта про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Підприємством або Клієнтом для їх створення.
- 1.4. Для отримання Послуги доступу до пакетів телепрограм Клієнт повинен мати:
- 1.4.1. За умови надання/отримання Послуги в аналоговому форматі: телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм;
- 1.4.2. 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.
- 1.4.3. Для отримання Послуги доступу до Інтернету Клієнт повинен мати:  
комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до документу RFC2131.

### II. КОМУ НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА:

- 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 Абонентом, а також з можливістю публічного користування іншими особами (зокрема, споживачами продукції/Послуг Абонента), якщо це зафіксовано відповідними умовами договірних відносин з Підприємством.
- 2.2. Абонент не має права, якщо це не передбачено окремим договором з Підприємством:
- 2.2.1. Використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання Телекомунікаційних послуг третім особам за межами Місця надання Послуги.
- 2.2.2. Передавати Послуги(у) третім особам.

### III. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ КЛІЄНТІВ:

Цей Регламент встановлює такий порядок підключення Клієнта:

- 3.1. Клієнт власноруч подає Заяву на підключення до Підприємства. У Заяві на підключення Клієнт вказує місце надання Послуги, попередньо замовлений ним Пакет і наступні реквізити:
- для фізичних осіб: прізвище, ім'я, по-батькові, паспортні дані, місце проживання, номер контактної телефону, замовлений Пакет програм.
  - для юридичних осіб: назва юридичної особи, місце знаходження, банківські реквізити, код ЄДРПОУ, ІПН, № свідоцтво платника ПДВ, прізвище, ім'я, по-батькові уповноваженої особи, номер контактної телефону, факсу, замовлений Пакет програм.
- 3.2. Для оформлення договірних відносин Клієнт має надати документи:
- 3.2.1. Клієнт-фізична особа:
- 1) паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство), оригінал/копію;
  - 2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків (оригінал/копію);
  - 3) для іноземців – документ, який дозволяє ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), та додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.
- 3.2.2. Клієнт-юридична особа (суб'єкт господарювання):
- 1) свідоцтво про державну реєстрацію;
  - 2) довідку про внесення до ЄДРПОУ;
  - 3) довідку про взяття на облік платника податків;
  - 4) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
  - 5) довіреність представника (якщо Договір укладається представником юридичної особи);
  - 6) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір.

3.2.3. Клієнт-фізична особа-підприємець (суб'єкт господарювання):

- 1) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок;
- 2) свідоцтво про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця;
- 3) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо).

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

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

- 1) невідповідності кінцевого 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 телекомунікаційної мережі.

3.5. У разі відмови в оформленні договірних відносин Підприємство повідомляє Клієнта про це, з обов'язковим зазначенням її причини:

- 1) усно, під час замовлення Послуг;
- 2) в письмовій формі, на письмове звернення Клієнта протягом 20-ти календарних днів.

3.6. На підставі Заяви на підключення Підприємство формує Рахунок на оплату за Послугу та Додаткові послуги, що має бути сплачений протягом 10 (десяти) днів з моменту отримання, погоджує з Клієнтом дату підключення до Телеінформаційної мережі.

3.7. Робітники Підприємства у призначений час здійснюють підключення.

3.5. Вартість використаних за первинного підключення матеріалів, що перевищує норми штатного підключення, підлягає оплаті Абонентом відповідно до діючих на момент підключення Тарифів.

3.6. Підприємство має право для виконання робіт, пов'язаних із наданням Послуги, залучати інших юридичних чи фізичних осіб та надавати їм для виконання цих робіт необхідну інформацію. Відповідальність за якість та своєчасність виконання таких робіт перед Абонентом несе Підприємство.

3.7. Під час підключення Послуг/и Абонент просить Підприємство встановити/розмістити у будинку необхідне телекомунікаційне обладнання для забезпечення надання послуг/и та надає Підприємству право визначати осіб, які можуть здійснювати встановлення/розміщення телекомунікаційного обладнання у будинку та його обслуговування.

3.8. Клієнт повинен ознайомитися з цим Регламентом до подання Заяви на підключення/Договору. Текст Регламенту Клієнт може отримати у будь-якому до пункті прийому Абонентів, а також ознайомитися з його змістом на сайті [www.vektor-plus.com](http://www.vektor-plus.com). У разі необхідності роз'яснення положень цього Регламенту, умов та правил користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами та обладнанням до підписання Акту виконаних робіт/Договору Клієнт може звернутися до Підприємства.

#### IV. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ:

4.1. Надання Послуги у повному обсязі гарантується з моменту внесення інформації про надходження Абонентної плати та плати за Додаткові сервіси на ОР Абонента, якщо інше не обумовлено окремою угодою.

4.2. Абонент може мати кілька Місць надання Послуги та Абонентських відгалужень, на кожне з яких оформлюється окрема заява.

4.3. За однією Заявою на підключення/Договором Абонент може замовити одну Послугу доступу до Інтернету та/або одну Послугу доступу до пакетів телепрограм, або одну Послугу ТБ+Інтернет.

4.4. Підприємство забезпечує Абонентові:

- Технічне обслуговування — у робочі та вихідні дні;
- Сервіси доступу — цілодобово;
- Адміністративні сервіси — у робочий час;
- Інформаційні сервіси — у робочий час;
- Додаткові сервіси — у робочий час.

4.5. Абоненти інформуються про зміни Тарифів Підприємства через місцеві засоби масової інформації шляхом розміщення відповідної інформації та інше..

4.6. Кількість каналів у Пакетах програм визначається технічними характеристиками ділянок Телеінформаційної мережі та передбачає:

**- до 60 каналів.**

4.7. Підприємство не формує для кожного Абонента індивідуальний Пакет (кількість і склад каналів).

4.8. Абонент має право обрати та замовити один із запропонованих Підприємством Пакетів програм/Пакет послуги ТБ+Інтернет. При цьому їх порядок тарифікації, кількість каналів, швидкість та обсяг інформації зазначено у чинних Тарифах Підприємства, які є невід'ємною частиною Публічного договору/Договору.

4.9. Доступ до Пакетів телепрограм здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого

Абонентом Пакету. Доступ до Пакету телепрограм у цифровому форматі не надається окремо від Пакету телепрограм в аналоговому форматі, при цьому плата за цей Пакет включається до Абонентної плати за Послугу.

4.10. Абонент має можливість у будь-який день поточного місяця подати заяву про зміну обраного ним раніше Пакету, для чого йому необхідно звернутися до Абонентського відділу Підприємства. При заміні Пакета оформлюється нова Заява Послуг, а стара - втрачає силу. Замовити і перейти на обраний новий Пакет Абонент може тільки один раз на місяць. Обраний Абонентом новий Пакет починає діяти з дати підключення до нового Пакету.

4.11. Підприємство надає Абоненту Доступ до всіх телепрограм, що входять до Пакету, замовленого Абонентом відповідно до заяви Послуг.

4.12. Надання Послуги доступу до пакетів телепрограм:

4.12.1. Доступ до Пакетів телепрограм здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого Пакету програм. За відсутності технічної можливості (залежно від Місяця надання Послуги) доступ до Пакетів телепрограм у цифровому форматі не надається окремо від Пакету телепрограм в аналоговому форматі, при цьому плата за цей Пакет включається до Абонентної плати за Послугу.

4.12.2. У разі втрати ТВ-тюнера, що відповідає специфікації DVB-C з роз'ємом для CAM-модуля та CAM-модуль Абонент зобов'язаний проінформувати про це Підприємство.

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

1) змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм;

2) змінювати план частотного розміщення телепрограм у Телекомунікаційній мережі, характеристики модуляції сигналу;

3) запроваджувати сучасні стандарти (технології), у тому числі технології передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо та відео потоків;

4) припиняти надання Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі, припиняти договірні відносини щодо надання Послуги доступу до пакетів телепрограм в аналоговому форматі.

4.13. Надання Послуги доступу до Інтернету:

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

4.13.2. Безперервне надання Послуги можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі комп'ютера Абонента.

4.14. Надання Послуги ТВ+Інтернет здійснюється відповідно до п. 4.12. та 4.13. цього Регламенту.

## **V. ДОДАТКОВІ ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПІДПРИЄМСТВА:**

5.1. Підприємство зобов'язане:

5.1.1. Забезпечити робочий стан Телекомунікаційної мережі, її Технічне обслуговування відповідно до технічних стандартів, встановлених на підставі норм державних стандартів.

5.1.2. Мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу.

5.1.3. Надавати Абоненту інформацію про Послуги, Додаткові послуги та пакети, Сервісні послуги, чинний Регламент, Публічний Договір, Тарифи, умови акцій, а також про зміни в них, шляхом розміщення інформаційного повідомлення на сайті Підприємства ([www.vektor-plus.com](http://www.vektor-plus.com)) або в місцевих засобах інформації, але не пізніше ніж за 7 днів до моменту їх запровадження.

5.1.4. Розглядати скарги та заяви Абонента у терміни, передбачені діючим законодавством, та інформувати його про результати розгляду.

5.1.5. Приймати і реєструвати заяви від Абонента через диспетчерську службу, зокрема про неякісне надання послуг або їх відсутність.

5.1.6. Виконувати роботи по заявці Абонента з моменту реєстрації заяви.

5.1.7. Забезпечувати працівників Підприємства посвідченням з фотокарткою, скріпленою печаткою та нарядом на виконання робіт.

5.2. Підприємство має право:

2.2.1. Вносити зміни (доповнення) до Регламенту, Публічного договору, Тарифів (збільшувати або зменшувати вартість Послуг, Додаткових послуг та пакетів, Сервісних послуг), характеристики Послуг, запроваджувати, змінювати, скасовувати акційні інтернет-пакети/Пакети.

5.2.2. Відключати Абонентське відгалуження, самовільно підключене до Телеінформаційної мережі і звертатись з позовом до суду про відшкодування збитків, та притягнення до відповідальності передбаченої законодавством України.

5.2.3. В разі несплати за Послуги тимчасово відключити Абонентське відгалуження до з'ясування відповідних обставин.

5.2.4. Підприємство має право припиняти надання Послуги на час проведення профілактичних робіт.

5.2.5. Підприємство має право змінювати перелік телевізійних каналів, що складають Пакет, а також план частотного розміщення каналів Пакету програм, повідомивши про це не менш ніж за 7 днів до запланованої дати настання таких змін. Виключенням є випадки, пов'язані із форс-мажорними обставинами - такими, як

припинення трансляції каналу за причинами, на які Підприємство не має впливу (стихійні лиха, воєнні дії, страйки, масові заворушення, банкрутство каналу, відкликання ліцензій на мовлення уповноваженими на те державними органами та інше).

5.2.6. Розірвати Договір та \або припиняти надання послуг шляхом відключення Абонентського відгалуження у разі якщо Абонент:

- не сплатив Послуги;
- порушив зобов'язання, передбачені пунктом 6.1.2, 6.1.3, 6.1.5. цього Регламенту.

## **VI. ДОДАТКОВІ ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА АБОНЕНТА:**

6.1. Абонент зобов'язаний:

6.1.1. Зберігати Абонентське відгалуження від телевізійного приймача до точки підключення її до Телеінформаційної мережі (будинкової розподільчої мережі).

6.1.2. Не підключати самовільно до Абонентського відгалуження телевізійних приймачів сторонніх осіб.

6.1.3. Не допускати використання Абонентського відгалуження для навмисного створення незручностей та перешкод у нормальному користуванні Послугою іншим абонентам.

6.1.4. Не використовувати кінцеве обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку.

6.1.5. У разі наміру розірвати Договір повідомляти Підприємство письмовою заявою не менш ніж за 30 (тридцять) днів до дати розірвання.

6.1.6. Не допускати самовільного передавання Абонентського відгалуження підприємствам, установам, організаціям та громадянам.

6.1.7. Надавати представникам Підприємства можливість виконувати необхідні роботи при пред'явленні ними посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою та нарядом на виконання цих робіт у разі, якщо вони прибули:

- за заявою Абонента про неякісне надання послуг або їх відсутність;
- для проведення планово-профілактичних робіт;
- для підключення (відключення) абонентського відгалуження до (від) Телеінформаційної мережі у випадках, обумовлених Договором та Регламентом.

6.1.8. Сплатувати заборгованість по абонентній платі, якщо така була, та вартість послуги з відключення абонентського відгалуження, відповідно до діючих Тарифів у разі розірвання Договору.

6.1.9. Надавати повідомлення, у тому числі письмово, на запит Підприємства про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг

6.1.10. Своєчасно, проте не менше ніж за 10 днів, повідомляти Підприємство про зміну адреси або будь-які інші зміни, пов'язані з наданням Послуги та контактної інформації Абонента.

6.1.11. Забезпечувати уповноваженим представникам Підприємства вільний доступ до будинкової розподільної мережі та Абонентського відгалуження, а також забезпечувати зберігання обладнання Підприємства, розташованого у приміщеннях Абонента.

6.1.12. Надати відповідно до закону України «Про захист персональних даних» згоди на обробку персональних даних, необхідних для укладення договору та надання Послуг.

6.2. Абонент має право:

6.2.1. Отримувати від Підприємства Послуги, що замовлені ним, якість яких відповідає вимогам нормативно-технічних документів, затверджених в установленому законодавством порядку, зокрема ГОСТ 28.324-89.

6.2.2. Ознайомитись з Тарифами, Регламентом, умовами укладання договорів та іншими нормативними документами, які регламентують надання послуг кабельного телебачення. Розірвати Договір у разі відсутності потреби в послугах кабельного телебачення, письмово повідомивши Підприємство у термін не пізніше ніж за один місяць до дати розірвання.

6.2.3. Самостійно підключати до кінцевого пристрою Абонентського відгалуження придбані ним телевізійні приймачі.

6.2.4. Надавати заяву по телефону через диспетчерську службу або письмово про неякісне надання послуг або їх відсутність.

6.2.5. Отримувати від Підприємства інформацію про додаткові сервіси та умови їх надання.

6.2.6. В односторонньому порядку розірвати договірні відносини, попередивши про це Підприємство у тридцяти денний термін до передбачуваної дати настання обставин.

6.2.7. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» абонент має право:

6.2.7.1. Знати про місцезнаходження бази персональних даних (ПД), яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження та / або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника цієї бази або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом.

6.2.7.2. Отримувати інформацію про умови надання доступу до ПД, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його ПД, що містяться у відповідній базі ПД.

6.2.7.3. На доступ до своїх ПД, що містяться у відповідній базі ПД

- 6.2.7.4. Отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його ПД у відповідній базі ПД, а також отримувати зміст його ПД, які зберігаються.
- 6.2.7.5. Пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх ПД органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом.
- 6.2.7.6. Пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх ПД будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними.
- 6.2.7.7. На захист своїх ПД від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвочасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи.
- 6.2.7.8. Звертатися з питань захисту своїх прав щодо ПД до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту ПД.
- 6.2.7.9. Застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист ПД.

## **VII. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ ТА ПЛАТЕЖІВ АБОНЕНТІВ:**

- 7.1. На підставі Заяви на підключення/Акта виконаних робіт/Договору Підприємство реєструє Абонента в Білінгу, тобто відкриває Абоненту персональний Особовий рахунок (ОР).
- 7.2. На ОР Абонента враховуються обсяги наданих Послуг та Додаткових сервісів (як в одиницях їхнього виміру, так і у вартісному вираженні), а також усі платежі Абонента.
- 7.3. Вартісний облік наданої Послуги в Білінгу здійснюється в національній валюті України — гривні
- 7.4. Усі платежі від Абонентів приймаються тільки в гривнях. Платежі, що надійшли від Абонента, Підприємство вносить на ОР Абонента.
- 7.5. Абонентна плата за поточний місяць списується з ОР Абонента за фактом надходження грошових коштів від Абонента на банківський рахунок Підприємства.
- 7.6. За наявності оформленої заяви Абонента про тимчасове Припинення надання Послуги доступу до Інтернету нарахування коштів за Послугу за весь час тимчасового Припинення не здійснюється.

## **VIII. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ:**

- 8.1. Оплата Додаткових сервісів здійснюється шляхом перерахування коштів через установи банків на розрахунковий рахунок Підприємства за діючими на дату проведення робіт Тарифами.
- 8.2. Абонентна плата сплачується Абонентом готівкою через каси банківських установ.
- 8.3. При сплаті за Послуги Абонент у графі “призначення платежу” зобов'язаний вказати адресу, час за який вноситься плата, та вид Послуги.
- 8.4. Абонентна плата за Послугу встановлюється відповідно до Тарифів, що діють у розрахунковому періоді, і може змінюватися Підприємством у зв'язку зі змінами законодавства, рішеннями органів державної влади та управління, кон'юнктурою ринку тощо.
- 8.5. Усі Додаткові сервіси виконуються по окремим заявам Абонента та за його рахунок відповідно до Тарифів, що діють на Підприємстві на момент надання Додаткових сервісів.
- 8.6. Припинення надання Послуги та розірвання Договору не звільняють Абонента від сплати за вже надані Послуги та Додаткові сервіси.
- 8.7. Нарахування абонентної плати здійснюється з дня початку надання Послуги.

## **IX. ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗАПИТАМИ ТА ЗАЯВАМИ АБОНЕНТІВ:**

- 9.1. Абонент має право подати Підприємству звернення (пропозицію, заяву, скаргу), щодо надання Послуги. Звернення можуть бути подані у формі, яка передбачена законодавством України.
- 9.2. Підприємство зобов'язане розглянути письмове звернення в терміни, передбачені законодавством надати заявнику повідомлення про результати розгляду.
- 9.3. Спірні питання між Абонентом та Підприємством вирішуються в судовому порядку у разі неможливості прийти до згоди.
- 9.4. Абонент має право надсилати Підприємству запити про порядок надання Послуги та Додаткових сервісів, про перелік каналів, що складають Пакет, про перевірку платежів та обсягів наданих Послуг і Додаткових сервісів та за іншими питаннями.
- 9.5. Абонент звертається із своїми запитамі: до Диспетчерської служби за допомогою телефону, через пункти прийому абонентів безпосередньо.
- 9.6. У разі потреби замовити нову Послугу Абонент повинен зробити відповідну Заяву на підключення безпосередньо у пункті прийому абонентів. Для зручності Абонент може зробити Попередню заяву на підключення, зателефонувавши до Диспетчерської служби. На підставі Заяви на підключення (Попередньої заяви на підключення) Підприємство виконує необхідний комплекс робіт для здійснення такого підключення.
- 9.7. Заяви Абонента, пов'язані з відмовою від користування Послугою (за розірвання Договору), або

замовлення нових Послуг (Додаткових сервісів) виконуються Підприємством за наявності паспорту (для фізичних осіб) чи наявності офіційного листа (для юридичних осіб), підписаного керівником і завіреного печаткою.

9.8. Претензії Абонентів щодо якості наданої Послуги (Додаткових сервісів) приймаються протягом двох робочих днів з моменту виникнення подібних обставин.

9.9. Претензії Абонентів стосовно обсягів наданої Послуги та щодо взаємних розрахунків — протягом 30 календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

9.10. Пункти прийому Абонентів: вул. Комінтерну, буд. 2; м-н 4 буд. 72.

Час роботи Пунктів прийому абонентів: Пн, Вт, Ср, Чт, Пт — з 7:30 до 18:00;

Сб - з 8.00 до 13:00, Нд – вихідний.

## **X. ОБМЕЖЕННЯ У НАДАННІ ПОСЛУГИ:**

10.1. Підприємство має право тимчасово припинити надання Послуги Абонентові та 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 блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін. У разі встановлення повторного такого факту Підприємство має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку;

2) поширює інформацію, що 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, цей Регламент, Норми користування Мережею (Додаток № 1 до цього Регламенту);

4) навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;

5) здійснив 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 з Підприємством;

7) у випадках несанкціонованого втручання Абонента у роботу Телекомунікаційної мережі.

10.2. Тимчасово припинити надання Послуги для здійснення Технічного обслуговування. Підприємство не менше ніж за 10 робочих днів інформує Абонента про дату й час тимчасового припинення надання Послуги. Сумарний час тимчасового припинення надання Послуги з цієї причини не має перевищувати 3-х (трьох) діб на місяць. У разі перевищення цього терміну Підприємство, за письмовою заявою Абонента, здійснює перерахунок і повертає на ОР Абонента кошти, нараховані за надання Послуги за весь час перевищення встановленого терміну тимчасового припинення її надання.

10.3. У випадку, коли Абонент не сплатив Рахунок за Послуги та Додаткові сервіси у встановлені терміни, Підприємство має право відключити Абонента від Телеінформаційної мережі та припинити надання йому Послуги.

## **XI. ПОНОВЛЕННЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ:**

11.1 Для поновлення отримання Послуги після відключення за несплату АБОНЕНТ повинен здійснити оплату за Послуги та Додаткові сервіси та оплатити повторне підключення. Після ліквідування заборгованості та внесення плати ПІДПРИЄМСТВО гарантує поновлення надання Послуги. Для прискорення відновлення надання Послуг Абонент може особисто повідомити Підприємство про суму сплачених коштів, місце, дату оплати та номер розрахункового документа.

11.2 З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 10.1 (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяного збитку та інших обставин), Підприємство може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Підприємство приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення зазначених дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

## **XII ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ:**

12.1. Підприємство має право припинити надання Послуг Абонентові, у разі припинення відповідно до законодавства дії Публічного договору/Договору, в тому числі його дострокового розірвання, або подання Заяви абонентом щодо припинення надання однієї чи кількох Послуг, замовлених Абонентом:

1) за письмовою заявою Абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання Підприємством заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві;

2) за ініціативою Підприємства, якщо строк тимчасового припинення/обмеження Послуг перевищує один календарний місяць та у разі непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Підприємства.

## **XIII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН:**



13.1. Відповідальність Підприємства за надання Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (Абонентське відгалуження, телевізійний приймач, комп'ютер, ТВ-тюнер) не входять до сфери відповідальності Підприємства, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи передане Підприємством. Підприємство не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, ТВ-тюнера тощо).

13.2 Підприємство не несе матеріальної відповідальності перед Абонентом за невиконання чи неналежне виконання обов'язків у наслідок дії непереборної сили (землетрусів, повінь, ураган тощо) або з вини Абонента.

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

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

13.4. Підприємство не несе відповідальності:

- 1) за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі;
- 2) за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій;
- 3) перед Абонентом, якщо відсутність або низька якість доступу до Послуги є результатом порушення з боку Абонента правил користування ТВ-тюнером;
- 4) за якість Послуги і перерву в її наданні у випадках:

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

нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі; інших аварійних та непередбачених ситуаціях.

13.5. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, в тому числі використовуючи технічну можливість ТВ-тюнера: встановлення «Батьківського замка». Підприємство не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.

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

13.7. Підприємство зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.

13.8. Підприємство не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів третіми особами через недбале зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.

13.9. 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. 13.1.

13.10. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Підприємство не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Підприємство не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Підприємства), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.

13.11. Підприємство здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації Абонента. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Підприємства та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента.

13.12. Підприємство не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайшвидше сповістити про це Підприємство. Підприємство в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Підприємство виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації та забезпечення безпеки мережі.

13.13. Підприємство звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання Заяви на підключення/Договору, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, припинення мовлення каналу, скасування ліцензії на мовлення, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання Послуг та додаткових послуг та пакетів за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Підприємства тощо.

13.14 Підприємство має право стягнути суму заборгованості у судовому порядку. Всі витрати, пов'язані зі стягненням заборгованості в судовому порядку, покладаються на Абонента.

13.15 Підприємство забезпечує відповідний захист персональної інформації про Абонента та її нерозповсюдження згідно вимог законодавства.

#### **XIV. ОПИС ПОСЛУГИ:**

14.1 Абонентові надається доступ до Послуги. Перелік ретрансльованих каналів визначається в обсязі сформованого Пакету програм. Підприємство не має технічної можливості формувати для кожного Абонента індивідуальний Пакет програм (кількість і склад каналів).

14.2 У деяких районах міста, де є ділянки Телеінформаційної мережі, не інтегровані до єдиної мережі, перелік каналів, які складають Пакет програм, на таких ділянках може відрізнитися від пропонованого.

14.3 До складу Пакету програм входять такі програми, власники яких гарантують Підприємству виконання Закону України "Про авторські та суміжні права".

#### **XV. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ:**

15.1 Підприємство може вносити зміни (доповнення) до цього Регламенту. Тарифів/Прейскуранту (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати на пакети телепрограм, Пакет Послуги «ТБ+Інтернет», вартість додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні інтернет-пакети/пакети телепрограм/Пакети Послуги «ТБ+Інтернет», які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

15.2 З текстом Регламенту Абонент може ознайомитись в пункті прийому Абонентів, на сайті Підприємства: [www.vektor-plus.com](http://www.vektor-plus.com), в місцевих засобах масової інформації.

15.3. Про дії Підприємства Абоненти інформуються за 7 днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на web-сайті: [www.vektor-plus.com](http://www.vektor-plus.com). Додатково Підприємство може проінформувати 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 пунктах прийому Абонентів, в засобах масової інформації. Абонент підтверджує свою згоду із діями Підприємства шляхом оплати Рахунка із повідомленням. Неоплачений Рахунок з повідомленням надає право Підприємству припинити надання Послуги та розірвати договірні відносини. Під діями Підприємства у цьому Регламенті розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цьому Регламенті, а також реалізація Підприємством своїх прав, передбачених п. 4.12.3, п. 15.1 цього Регламенту та в інших випадках. У разі незгоди Абонента з діями Підприємства Абонент повинен одразу письмово повідомити Підприємство про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 дні до моменту їх запровадження Підприємством.

15.4. Абонент або Підприємство мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, укладені у формі єдиного документа або укладені шляхом підписання Абонентом Заяви на підключення /Договору, за умови повідомлення один одного не пізніше ніж за 7 календарних днів до дати розірвання договірних відносин. Підприємство має право повідомити Абоненту про припинення надання Послуги та/або розірвання договірних відносин будь-яким із способів, зазначених у п. 15.3 цього Регламенту. У разі порушення Абонентом договірних відносин з Підприємством (у тому числі цього Регламенту), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання Послуги (додаткових послуг та пакетів) здійснюється без попереднього повідомлення.

15.5. Для розірвання договірних відносин Абонент передає заяву до пункту прийому Абонентів, яка має містити інформацію про адресу надання послуги та надає документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом Абонента – для Абонентів-фізичних осіб, а для суб'єктів господарювання – підписана керівником та завірена круглою печаткою.

**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 обумовлені людським чинником. Під час створення документа не ставилося за мету формулювання універсальних правил роботи в Мережі, дублювання положень законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережеві нормативи, що склалися в міжнародному мережевому співтоваристві як прояв самозбереження мережі Інтернет.

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

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

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

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

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

1.1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно залишити список розсилки без будь-яких ускладнень. Власне можливість вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1.11. Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки СПАМу (SPAM support service), зокрема: цілеспрямоване сканування змісту інформаційних ресурсів з метою отримання адрес електронної пошти та інших служб доставки повідомлень;

розповсюдження програмного забезпечення для розсилки СПАМу;

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

## **2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК**

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

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

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

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

2.1.4. Цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п. інакше, ніж у межах, мінімально необхідних для проведення штатних технічних заходів, що не ставлять за мету порушення пунктів 2.1.1. і 2.1.2. цього документа.

## **3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ**

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

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

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

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

## **4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ**

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

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

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

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

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

## **5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ.**

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

5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережевих ресурсів є:

відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);

загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);

засоби, що дають можливість третім особам неавторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери тощо);

загальнодоступні широкомовні адреси локальних мереж, які дають змогу проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf;

електронні списки розсилки з недостатньо 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.