

«ЗАТВЕРДЖЕНО»  
наказом Генерального директора  
ТОВ «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «РЕГІОН»  
№ 16 від «28» грудня 2016 року

**Правила надання та отримання  
телекомунікаційних послуг  
(послуги доступу до пакетів  
телеканалів, послуги доступу до Інтернету,  
пакету послуг)**

## ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Підприємство – Товариство з обмеженою відповідальністю «ТЕЛЕКОМПАНІЯ «РЕГІОН», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій під № 594 згідно з рішенням НКРЗ від 15.02.2007р.

Телекомунікаційна послуга (Послуга) – продукт діяльності Підприємства, спрямований на задоволення потреб Абонентів у сфері телекомунікацій. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси.

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

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, повідомлення через веб-сайт [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua), 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 комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

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

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

Технічні границі мережі передачі даних – стики між обладнанням обробки, концентрації збереження, передачі, приймання, перенаправлення даних, а також перетворення повідомлень даних в цифрові і навпаки – цифрових сигналів даних в повідомлення даних, яке встановлене у користувачів чи в проміжних пунктах мережі передачі даних (КОД) та обладнанням, що забезпечує пряме та зворотне перетворення сигналів даних і кодування між КОД та каналом передавання (ПОКД).

Інтернет – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

Послуга з передачі даних – обмін даними між кінцевими обладнаннями абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

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

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

Територія надання послуг передачі даних (ТНППД) – територія розташування множини точок доступу до конкретної служби передачі даних оператора, у яких оператор телекомунікацій забезпечує надання послуг ПД користувачам або абонентам. Абонентські термінали можуть розташовуватися як на території надання послуг, так і за її межами, одержуючи доступ через інші мережі (мережі доступу).

Договір надання телекомунікаційних послуг – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг відповідно до цих Правил, чинних Тарифів, Переліку програм, що включені до певного Пакета телеканалів, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання Послуг.

Невід'ємною частиною Договору надання телекомунікаційних послуг є затверджені виконавчим органом Підприємства документи, які регламентують порядок, умови надання та отримання Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг і є обов'язковими для ознайомлення та виконання Абонентом, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг;

- Перелік програм, що входять до певного Пакета телепрограм;
- Регламенти Акцій (якщо Послуга(и) замовляються на умовах акції);
- Тарифи на Плани Підписки (підключення) Послуги доступу до пакетів телеканалів, Послуги доступу до Інтернету, Пакету послуг, додаткові послуги та пакети;
- Прейскурант на обладнання, матеріали та сервісні послуги.

Контактна електронна адреса – адреса, що надається Абоненту Підприємством згідно з Правилами надання та користування поштовим сервісом та/або інша електронна адреса, заявлена Абонентом як контактна.

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

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

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.

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

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

Тарифи – невід'ємна частина Договору надання телекомунікаційних послуг, у якій наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість Абонентної плати на Плани Підписки Послуги доступу до пакетів телеканалів, Послуги доступу до Інтернету, Пакети послуг і додаткових послуг та пакетів, що надаються Підприємством (далі – Тарифи).

Прейскурант – документ, у якому наводиться перелік, опис та вартість обладнання, матеріалів та сервісних послуг, що надаються Підприємством.

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

План Підписки – сукупність обраних Абонентом Пакетів телеканалів.

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

Пакет послуг – сукупність обраних Абонентом Пакетів телеканалів та Інтернет-пакета, що мають єдину вартість.

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

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

Скорочення переліку послуг (Обмеження надання послуг) – скорочення кількості телепрограм чи швидкості передачі інформації.

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

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

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

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

Сальдо – різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги, додаткові послуги та пакет/сервісні послуги, відповідно до чинних Тарифів/Прейскуранту та цих Правил.

Додатне сальдо – перевищення надходження коштів над видатком на ОР. Від'ємне сальдо – перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

Портал абонента (на веб-сайті [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua)) - підсистема Білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду обсягів спожитих Абонентом Послуг, додаткових послуг та пакетів;
- on-line поповнення ОР;
- підтвердження поповнення ОР;
- зміни способу отримання рахунків на оплату Послуг, повідомлень;
- зміни Пакету Плану Підписки, або Пакету послуг;
- зміни персональних даних (зміна паролю до Порталу абонента, додаткової контактної інформації);
- припинення та поновлення надання Послуги;
- замовлення додаткових послуг та пакетів.

Логін до Порталу абонента – унікальний номер Абонента, що присвоюється Абоненту Підприємством при підключенні.

Пароль до Порталу абонента – комбінація з 6–8 латинських букв та/або цифр, що видається Абоненту Підприємством при підключенні.

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

Кінцеве обладнання – обладнання, що забезпечує можливість отримання Послуг.

Норми користування Мережею – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил.

## **1. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ**

1.1. Інформацію про можливість підключення, про Послуги, додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, Правила їх надання та отримання, чинні Тарифи/Прейскурант Абонент може отримати самостійно на веб-сайті за адресою: [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua)

1.2. Для підключення до Послуги Абонента Підприємство має право здійснити обстеження майбутнього Місця надання Послуги для попередньої оцінки необхідних робіт і матеріалів, калькуляції їх вартості.

1.3. Підключення до Послуги можливе лише за наявності Технічних умов: Місце надання Послуги має знаходитись у межах покриття Телекомунікаційної мережі та Абонентське відгалуження має відповідати вимогам Підприємства.

1.4. За відсутності Технічних умов для підключення та надання Послуги Підприємство інформує Абонента про необхідні заходи, які можуть бути здійснені Підприємством або Абонентом для їх створення.

1.5. За наявності Технічних умов для підключення та надання Послуги Підприємство узгоджує з Абонентом дату і час підключення до Послуги, за необхідності формує та надає Абоненту Рахунок на оплату замовлених Послуг, обладнання додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг (кошторис заходів для створення

Технічних умов при згоді Абонента їх оплатити) згідно з чинними Тарифами/Прейскурантом, що має бути сплачений Абонентом протягом 10 (десяти) днів з моменту отримання.

1.6. Для отримання Послуги доступу до пакетів телеканалів Абонент повинен мати телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм.

1.7. Для отримання Послуги доступу до Інтернету Абонент повинен мати:

- комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний USB-портом або мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP-адреси за протоколом DHCP відповідно до документу RFC2131;

- Модем, сертифікований відповідно до стандарту DOCSIS 1.0 або DOCSIS 2.0, залежно від обраного Інтернет-пакета, за умови надання/отримання Послуги за стандартом DOCSIS.

1.8. Для оформлення договірних відносин шляхом укладання публічного договору Абонент подає через веб-сайт [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua) Заяву-замовлення, де вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові (найменування – для юридичної особи), адресу місця реєстрації, контактний телефон, e-mail (за наявності), а також План підписки/Інтернет-пакет/Пакет послуг, що ним обирається, Місце надання послуг та, за необхідності, додаткову інформацію.

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

1.10. Підприємство має право відмовити Абоненту в оформленні договірних відносин у разі:

1) невідповідності кінцевого обладнання Абонента встановленим законодавством вимогам;

2) заборгованості Абонента за раніше надані Послуги, що належним чином підтверджено документально;

3) ненадання необхідних для оформлення договірних відносин даних;

4) відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі.

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

1) електронною поштою, телефонним дзвінком або іншим способом;

2) в письмовій формі, на письмове звернення Абонента протягом 20-ти календарних днів.

1.12. Підключення до Послуги може здійснюватись:

1.12.1. Самостійно Абонентом-фізичною особою, при цьому Підприємство не несе відповідальності за неотримання Послуги та/або якості її надання.

1.12.2. Співробітниками Підприємства.

1.12.3. Уповноваженими Підприємством третіми особами (юридичними або фізичними). Підприємство має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про Абонента. Відповідальність за якість і своєчасність підключення до Послуги перед Абонентом несе Підприємство. Підключення до Послуги здійснюється у присутності Абонента.

1.13. Під час підключення до Послуги Підприємство надає Абонентові:

- одну реальну (public) IP-адресу за протоколом DHCP для Послуги доступу до Інтернету;

- пароль доступу до Порталу абонента.

1.14. Абонент повинен ознайомитися з цими Правилами до відправлення Підприємству Заяви-замовлення. Текст Правил Абонент може отримати у будь-якому Пункті прийому абонентів, а також ознайомитися з його змістом на веб-сайті [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua)

## **2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ**

2.1. Підприємство надає Послугу тільки Абонентам:

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

2.1.2. Бізнес-користувачам (суб'єктам господарювання: фізичним особам-підприємцям і юридичним особам): для користування Абонентом.

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.

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

2.4. Абонент може мати декілька Місць надання Послуг та Абонентських відгалужень, на кожне з яких подається окрема Заява-замовлення.

2.5. За одним Договором надання телекомунікаційних послуг Абонент може замовити одну Послугу доступу до Інтернету та/або одну Послугу доступу до пакетів телеканалів, або один Пакет послуг. Для отримання доступу до пакетів телеканалів можливе підключення не більше трьох телеприймачів.

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

- самостійно на Порталі абонента;

- в Пункті прийому абонентів з обов'язковим наданням заяви на бланку організації з підписом керівника, який завірено печаткою, якщо Абонент – юридична особа;

- електронною поштою, за умови наявності даних для ідентифікації Абонента: адреси надання Послуги, прізвища, ім'я та по батькові, підпису, якщо Абонент – фізична особа; заяви на бланку організації з підписом керівника, який завірено печаткою, якщо Абонент – юридична особа.

2.7. Абонент має право обрати та замовити один із запропонованих Підприємством Інтернет-пакетів, Планів Підписки, Пакету послуг. При цьому їх порядок тарифікації, кількість каналів, швидкість та обсяг інформації зазначено у чинних Тарифах Підприємства, які є невід'ємною частиною Договору надання телекомунікаційних послуг.

2.8. Абонент може змінити свій поточний Інтернет-пакет/План Підписки/Пакет послуг лише один раз протягом 30 днів і за обов'язкової умови наявності коштів на його ОР не менше 50 % від Абонентної плати обраного нового Інтернет-пакету/Плану Підписки/Пакету послуг.

2.9. Надання Послуги доступу до пакетів телеканалів:

2.9.1. Доступ до Пакетів телеканалів здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого Абонентом Плану Підписки.

2.10. Надання Послуги доступу до Інтернету:

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

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

2.11. Надання Пакету послуг здійснюється відповідно до п. 2.9. та 2.10. цих Правил.

2.12. Абонент має право обрати та замовити Додаткові послуги та пакети, запропоновані Підприємством, або відмовитися від них, звернувшись за електронною поштою, надіславши повідомлення за допомогою відповідної форми на веб-сайті [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua) або у письмовій формі, надіславши відповідне звернення на адресу Підприємства, якщо Абонент-фізична особа. Абонент-юридична особа має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, надіславши відповідне звернення на адресу Підприємства, електронною поштою або факсом.

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

2.13. Підприємство забезпечує якісний, відповідно до вимог ДСТУ 4196-4205:2003, прийом телевізійних каналів, що ретранслюються в кабельній мережі, відповідно з частотним планом обраного пакета, кінцевим пристроєм абонента, за умови справності його кінцевого обладнання, абонентського вводу та внутрішньоквартирної розподільної мережі. Показники якості послуг доступу до мережі Інтернет, які надаються Абоненту Підприємством, відповідають вимогам наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України № 803 від 28.12.2012р.

2.14. При наданні послуги доступу до Інтернет в якості мережевого ідентифікатора Абонента використовується унікальна MAC-адреса обладнання Абонента, здійснюється реєстрація кінцевого обладнання Абонента в мережі шляхом присвоєння динамічної або статистичної IP- адреси.

### **3. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ**

3.1. На підставі підписаного Договору надання телекомунікаційних послуг Підприємство забезпечує реєстрацію Абонента в Білінгу: відкриває Абонентові персональний ОР, номер якого унікальний.

3.2. Білінг є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту Послуг і Додаткових послуг та пакетів як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується з тим, що під час вирішення спірних питань дані Білінгу Підприємства матимуть перевагу над іншими даними.

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

3.4. Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на ОР Абонента:

3.4.1. Облік Трафіку, який використав Абонент, здійснюється Білінгом і у режимі op-line оновлюються на ОР Абонента один раз на кожен день.

3.4.2. Трафік вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований мережним обладнанням Підприємства. Підприємство не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до Абонента (адресата), якщо це зумовлено незалежними від Підприємства причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у Абонента, адресата чи транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними Абонентом, транзитним провайдером.

3.4.3. Облік Трафіку, який використав Абонент, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації) із застосуванням таких співвідношень:

1 000 байт = 1 Кб, 1 000 Кб = 1 МБ, 1 000 Мб = 1 Гб.

3.4.4. Обсяг Трафіку службового обміну сервера доступу Підприємства з модемом Абонента (за протоколом SNMP) не тарифікується.

3.5. Облік споживання сервісних послуг, додаткових послуг і пакетів здійснюється Білінгом на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих замовлень Абонентів.

3.6. Оплата за Послуги, Додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до Тарифів/Прейскуранту, чинних у розрахунковому періоді:

3.6.1. Абонентами-фізичними особами – через банківські установи на розрахунковий рахунок Підприємства або уповноваженій належним чином особі Підприємства.

3.6.2. Абонентами-юридичними особами – лише за безготівковим перерахуванням на розрахунковий рахунок Підприємства не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати, вказаної у відповідному рахунку.

3.7. Платежі, що надійшли до Підприємства, вносяться на ОР Абонента на підставі відповідних документів.

3.8. Підприємство рекомендує Абоненту здійснювати оплату Абонентної плати, додаткових послуг і пакетів до початку розрахункового періоду до 20-го числа місяця попереднього розрахункового періоду.

3.9. У разі не отримання Рахунку в зазначений термін Абонент самостійно перевіряє стан свого ОР. Абонент зобов'язаний, використовуючи Портал абонента на веб-сайті [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua), телефон або іншу інтерактивну систему,

контролювати стан свого ОР та не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно сплачувати рахунки, за необхідності здійснювати підтвердження оплати рахунка.

3.10. Перед здійсненням чергової оплати Послуг, додаткових послуг і пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою Послуг (додаткових послуг і пакетів) Абонент підтверджує, що ознайомився із чинними Тарифами, переліком телепрограм, що входять до певного Пакета, Планами підписки, характеристиками Інтернет-пакетів, та надає свою згоду на продовження договірних відносин з Підприємством на умовах, які встановлені Підприємством та є чинними на момент оплати. При не сплаті Послуг (додаткових послуг і пакетів) нарахування коштів за них здійснюється до моменту припинення надання Послуг (додаткових послуг і пакетів) у випадках передбачених цими Правилами.

3.11. Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР Абонента є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом Абонента (підписом керівника та печаткою у разі, якщо Абонент – юридична особа), такий залишок виплачується Абоненту протягом 7 (семи) днів з моменту письмового підтвердження Підприємством факту розірвання договірних відносин.

3.12. Припинення надання Послуги та розірвання договірних відносин не звільняють Абонента від сплати за надані раніше Послуги, сервісні послуги, додаткові послуги та пакети, які Абонент зобов'язаний повністю сплатити за весь період їх надання.

#### **4. ОБМЕЖЕННЯ ТА ТИМЧАСОВЕ ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

4.1. Абонент має право обмежити надання йому Послуги за власним бажанням на строк до 30 календарних днів один раз на рік, за умови Додатного сальдо на ОР.

4.1.1. Абонент-фізична особа:

- самостійно, на Порталі абонента. Зміна відбудеться з початку наступної доби;
- звернувшись особисто із письмовою заявою до Пункту прийому абонентів не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни;

4.1.2. Абонент-юридична особа має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до Підприємства (через Пункт прийому абонентів) не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

4.2. Абонент має право тимчасово припинити надання йому послуг за власним бажанням надавши Підприємству письмову заяву із зазначенням строку припинення Послуги.

4.2.1. Строк тимчасового припинення може бути змінено за умови подання Абонентом окремої заяви.

4.2.2. У період тимчасового припинення надання Послуг Підприємство зберігає ОР Абонента та можливість поновлення надання Послуги.

4.2.3. Тимчасове припинення Послуг оплачується Абонентом відповідно до чинних на момент припинення послуг Тарифів Підприємства.

4.3. Підприємство має право:

4.3.1. Обмежити надання послуг або тимчасово припинити надання Послуг Абонентові та/або відключити Абонентське відгалуження від Телекомунікаційної мережі, за умови від'ємного сальдо на ОР до моменту надходження коштів на ОР Абонента і погашення заборгованості.

4.3.2. 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, ці Правила, Норми користування Мережею (Додаток № 1 до цих Правил);



- 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.

4.3.3. 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 24-х (двадцяти чотирьох) годин 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.

## **5. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

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

5.1.1. Абонент-фізична особа - звернувшись особисто до Пункту прийому абонентів не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу.

5.1.2. Абонент-юридична особа має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до Підприємства (через Пункт прийому абонентів) не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

5.2. Підприємство має право поновити надання Послуги Абоненту самостійно, якщо термін обмеження надання послуги, передбачений п. 4.1. цих Правил, перевищує 30 календарних днів.

5.3. Підприємство має право відновити надання послуги після закінчення зазначеного у заяві Абонента строку тимчасового припинення повідомивши про це Абонента.

5.4. Підприємство відновлює надання Послуг, обмежених через заборгованість, або тимчасово припинених, протягом 1 (однієї) години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення Абонентом заборгованості за надані раніше Послуги.

5.5. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.4.3.2 цих Правил (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.

## **6. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

6.1. Підприємство має право припинити надання Послуг Абонентові, у разі припинення відповідно до законодавства дії Договору надання телекомунікаційних послуг, в тому числі його дострокового розірвання, або ініціювання змін 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 три календарні місяці та сальдо на ОР Абонента від'ємне у разі непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Підприємства.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. Відповідальність Підприємства за надання Послуги Абоненту обмежується точкою підключення Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (Абонентське відгалуження, телевізійний приймач, комп'ютер, модем тощо) не входять до сфери відповідальності Підприємства, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи надане в користування Підприємством.

Підприємство не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера, модему тощо).

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

1) пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (телевізійного приймача, модема, комп'ютера тощо) 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.

7.3. При наданні Послуги доступу до пакетів телеканалів:

7.3.1. 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 телекомунікаційним обладнанням;

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.

7.3.2. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття. Підприємство не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніх осіб.

7.4. При наданні Послуги доступу до Інтернету:

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

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

7.4.3. 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.

7.4.4. Підприємство не несе відповідальності за якість роботи ліній, каналів і вузлів зв'язку, що надаються іншими організаціями і розташовані за межами зони його відповідальності згідно з п. 7.1.

7.4.5. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент.

Підприємство не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або 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.

7.4.6. 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.

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

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

7.4.9. Підприємство звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент укладання Договору надання телекомунікаційних послуг, 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.

## **8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. Ці Правила регулюють взаємовідносини між Абонентом та Підприємством у процесі підключення до Послуг (поновлення надання Послуги, тимчасове припинення чи припинення надання Послуги), надання та отримання обраних Абонентом Послуг та додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, визначають процедуру зміни, розірвання договірних відносин.

8.2. Абонент, уклавши Договір надання телекомунікаційних послуг і надавши інформацію про себе:

8.2.1. Засвідчує свою згоду:

- 1) виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами та отримувати Послуги та додаткові послуги та пакети на умовах цих Правил;
- 2) на можливу зміну Підприємством під час дії договірних відносин Тарифів/Прейскуранту, переліку телепрограм, що входять до певного Пакета;
- 3) отримувати повідомлення, у тому числі електронні та SMS-повідомлення, про замовлені та отримані Телекомунікаційні послуги (вид, тривалість, вартість, стан особового рахунку), проведення профілактичних робіт, аварій та інші.

8.2.2. Надає Підприємству право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Підприємства, використовувати їх та дані про Телекомунікаційні послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Підприємством третім особам, для:

- 1) ведення обліку Абонентів, Послуг та додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- 2) надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;
- 3) здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;

- 4) телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, додаткових послуг та пакетів, сервісних послуг;
- 5) проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
- 6) ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.

8.2.2.1. Метою обробки Персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

8.2.3. Надає згоду Підприємству на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, додаткові послуги та пакети, сервісні послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента.

8.2.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних.

8.3. Підприємство бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 8.2. цих Правил.

8.4. Підприємство має право вносити зміни (доповнення) до цих Правил, Тарифів/Прейскуранту (збільшувати або зменшувати розмір Абонентної плати на Пакети телеканалів/Інтернет-пакети/Пакет послуг, вартість додаткових послуг і пакетів, сервісних послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати, запроваджувати тимчасові, акційні Пакети телеканалів/Інтернет-пакети/Плани Підписки/Пакет послуг, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.

8.5. Про дії Підприємства Абоненти інформуються за 7 днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на веб-сайті: [www.regiontv.com.ua](http://www.regiontv.com.ua). Додатково Підприємство може проінформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, в засобах масової інформації, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення.

Під діями Підприємства у цих Правилах розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цих Правилах, а також реалізація Підприємством своїх прав, передбачених цими Правилами та в інших випадках. У разі незгоди Абонента з діями Підприємства Абонент повинен одразу письмово повідомити Підприємство про розірвання договірних відносин протягом 7 (семи) днів з повідомлення Підприємством про дії.

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

8.6.1. Абонент може звернутися до Підприємства електронною поштою. Звернення електронною поштою обробляється протягом 7 (семи) днів за умови наявності у зверненні даних для ідентифікації Абонента: прізвища, ім'я та по-батькові, адреси надання Послуги. Підприємство може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це Абоненту.

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

8.7. З питань надання Телекомунікаційних послуг Абонент може звернутися до:

8.7.1. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:

- адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22; 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3;

- приймальня: тел./факс: (044) 278-97-93, e-mail: office@nkrz.gov.ua;

- канцелярія: e-mail: vdz@nkrz.gov.ua;

- прес-служба: e-mail: press@nkrz.gov.ua.

8.8. Абонент або Підприємство мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини 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. 8.5 цих Правил. У разі порушення Абонентом договірних відносин з Підприємством (у тому числі цих Правил), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання Послуги (додаткових послуг та пакетів) здійснюється без попереднього повідомлення.

8.9. Для розірвання договірних відносин Абонент особисто передає заяву до Пункту прийому абонентів, яка має містити інформацію про Абонента, та надає документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом Абонента – для Абонентів-фізичних осіб, а для Абонентів-юридичних осіб – підписана керівником та завірена круглою печаткою.

8.10. Дія Договору надання телекомунікаційних послуг негайно припиняється (втрачає чинність) за умови надання Абонентом недостовірних відомостей, які необхідні згідно п.1.8 та 1.9 цих Правил для укладання Договору надання телекомунікаційних послуг.

8.11. Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою Підприємству контактною електронною адресою.

8.12. Відомості про ліцензії, дозволи, тощо:

8.12.1. Підприємство має ліцензії Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення: серії НР № 00170-п від 15 липня 2015 року з терміном дії ліцензії до 15 липня 2025 року; серії НР № 00473-п від 13 вересня 2016 року з терміном дії ліцензії до 13 вересня 2026 року; серії НР № 00327-п від 13 грудня 2013 року з терміном дії ліцензії до 13 грудня 2023 року; серії НР № 00328-п від 13 грудня 2013 року з терміном дії ліцензії до 13 грудня 2023 року; серії НР № 00329-п від 13 грудня 2013 року з терміном дії ліцензії до 13 грудня 2023 року.

8.12.2. Підприємство надає телекомунікаційні послуги з використанням власної Телекомунікаційної мережі, що належить йому як оператору, зареєстрованому в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій під № 594 згідно з рішенням НКРЗ від 15.02.2007р.

Додаток № 1  
до Правил надання та отримання  
телекомунікаційних послуг (послуги  
доступу до пакетів телеканалів, послуги  
доступу до Інтернету, пакету послуг)

### **Норми користування Мережею (OFISP-008)**

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.

1.1. 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):

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

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

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

д) 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).

2.1. 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.

3.1. 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.

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

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

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

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

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

5.1. 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.



## **Норми користування Мережею (OFISP-008)**

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.

1.1. 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):

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

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

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

д) 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).

2.1. 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.

3.1. 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.

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

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

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

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

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

5.1. 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 перешкождали 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.

