«Затверджую»
Директор ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»

_____ Дзюбенко Антон Вікторович
чинні з
«01» червня 2021 р.

ПРАВИЛА

НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

(ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ,
ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ,
ПОСЛУГИ «ТБ + ІНТЕРНЕТ»)

ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

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

Підприємство – ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 28.09.2006 р. згідно з рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України №384.

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

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

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

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

Телекомунікаційна мережа – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передавання та/або прийому знаків, сигналів, зображень і звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного напрямного середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Плата за Пакет - фіксований платіж, який встановлений *Підприємством* Абоненту за Пакет Послуг, незалежно від факту отримання Послуги. Послуга надається 30 днів за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента у розмірі, не менше вартості Пакету Послуг.

Послуга доступу до пакетів телепрограм – *Телекомунікаційна послуга,* змістом якої є надання *Абоненту* доступу (можливості перегляду) до *Пакетів телепрограм* за *Місцем надання послуги* з використанням *Телекомунікаційної мережі*[1].

Послуга доступу до пакетів телепрограм за IP-протоколом – Телекомунікаційна послуга, змістом якої є надання Абоненту доступу (можливості перегляду через телевізійний приймач або з використанням Програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), доступних на пристроях: смартфонах та/або планшетах (з операційною системою Android 4.2 та вище, iPhone, iPad з операційною системою iOS 8 та вище), обладнані та/або телевізорах (з операційною системою Android TV 7.0 та вище), підключених до мережі Інтернет (далі - комп'ютерна програма «Volia TV») до Пакетів телепрограм на основі технології передавання відеоданих за протоколом IP з використанням Телекомунікаційних мереж, що належать оператору телекомунікацій, зазначеному у пп 8.13.2 і 8.13.3, чи іншим операторам телекомунікації.

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 передавання даних, електронної пошти та інші, з використанням *Телекомунікаційної мережі*.

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

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

- ***сервіси технічного доступу*** – сервіси, що забезпечують працездатність *Телекомунікаційної мережі* й доступ *Абонента* до *Послуг*;
- ***інформаційні сервіси*** – інформування *Абонентів* про *Послуги*, *Правила* і зміни в них, *Тарифи Підприємства*, стан *Особового рахунку* й необхідність його поповнення, надання допомоги з питань користування *Послугами, Додатковими послугами та пакетами, Сервісними послугами*;
- ***адміністративні сервіси*** – формування та ведення облікових записів про *Абонента* й отримані ним *Послуги*, супровід запитів від *Абонента* щодо *Додаткових послуг та пакетів*, моніторинг і контроль якості надання *Послуг*.

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

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

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

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

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

План Підписки – сукупність обраних *Абонентом Пакетів телепрограм*.

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

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

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

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

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

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

Рахунок-Акт (для суб'єктів господарювання) – документ, де зазначено фактично надані послуги згідно договору за розрахунковий період, види наданих послуг, плата, отримана протягом розрахункового періоду, належна до сплати сума за видами *Послуг*, *Додаткових послуг та пакетів* згідно з чинними *Тарифами* на поточний і рекомендована передоплата на наступний місяць.

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

Пароль до Порталу абонента – комбінація із 8-20 латинських літерів та/або цифр, що видається *Абоненту Підприємством* при підключенні.

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

Кінцеве обладнання – обладнання, що забезпечує можливість отримання *Послуг* (модем для отримання *доступу до Інтернету* за технологією DOCSIS/ Euro DOCSIS, ТВ-тюнер − *доступу до пакетів телепрограм у цифровому форматі,* IP-тюнер, портативний комп'ютер, комунікатор, мобільний телефон, смартфон− *послуги доступу до телепрограм за IP-протоколом*).

Картка авторизації – пластикова картка з унікальним номером, що забезпечує доступ до замовлених *Абонентом Пакетів телепрограм у цифровому форматі*.

Точка закінчення телекомунікаційної мережі – фізичне місце, в якому відповідальність за працездатність і збереження телекомунікаційної мережі переходить від оператора до абонента[2].

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

Спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) *Абонента*, *Підприємства* умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень *Підприємства* щодо надання Послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством.

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

1. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

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

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

1.3. Підключення до *Послуги* можливе лише за наявності *Технічних умов*: *Місце надання Послуги* має перебувати у межах покриття *Телекомунікаційної мережі*, а *Абонентське відгалуження* − відповідати вимогам *Підприємства.*

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

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

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

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

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

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

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

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

[2] Точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією Ethernet вважається комунікаційне обладнання – порт комутатора доступу оператора, а точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією DOCSIS – відгалужувач в будинковій розподільчій мережі оператора

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

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

- комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний USB-портом або мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під керуванням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP- адреси за протоколом DHCP відповідно до документа RFC2131;
- модем, сертифікований відповідно до стандарту DOCSIS 2.0/ Euro DOCSIS 2.0 або DOCSIS 3.0/ Euro DOCSIS 3.0, залежно від обраного *Інтернет-пакета*, за умови надання/отримання *Послуги* за стандартом DOCSIS/ Euro DOCSIS.

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

1.7.1. *Клієнт* − фізична особа:

1) паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення (видається замість паспорта у разі його втрати або особам, які змінюють громадянство), оригінал/копію;
2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера або картку платника податків[3] або

паспорт громадянина України (ID-картка) або свідоцтво про народження до яких внесені дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру (оригінал/копію);

3) документ/и що підтверджують місце реєстрації (місце проживання);
4) для іноземців – документ, який дає змогу ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), і додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.

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

1) виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;
2) копія довідки про взяття на облік платника податків, відомості щодо якого не підлягають включенню до Єдиного державного реєстру;
3) копія витягу з реєстру платників податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
4) довіреність представника (якщо *Договір* укладається представником юридичної особи);
5) паспорт громадянина України й копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір.

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

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

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

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

1) невідповідності кінцевого 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*.

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

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

1.11. Підключення до *Послуги* може здійснюватися:

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

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

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

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*, який наводиться у відривній частині Наряду на роботи з підключення та в *Протоколі/Договорі.*

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

---

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

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

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

2 ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГОЮ

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

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

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

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

2.2.1 Підключати кінцеве обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідност

2.2.2 Використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або А*бонентське відгалуження* для надання Телекомунікаційних послуг третім особам.

2.2.3 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 Послуги* й *Абонентських відгалужень*, на кожне з яких оформлюється окремий *Протокол/Договір*.

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

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

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

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

2.8. *Абонент* має право на своєчасне отримання замовленої *Послуги* встановленої якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій. Абонент зобов'язаний використовувати кінцеве обладнання, яке має документ про підтвердження відповідності та повідомляти на запит *Підприємства*, у тому числі письмово, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання *Послуги.*

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

2.9.1 *Абонент* − фізична особа:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.11 **Надання *Послуги доступу до Інтернету*:**

- *Абонент* є ініціатором з'єднання з інформаційними й комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Час і тривалість з'єднання не обмежуються.
- Безперервне надання *Послуги доступу до Інтернету* можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі комп'ютера *Абонента* (або іншого пристрою, підключеного до модему за умови надання/отримання *Послуги* за стандартом DOCSIS/ Euro DOCSIS).

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

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

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

2.13.2 Надання *Додаткових послуг*:

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

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

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

3 ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ

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

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

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

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

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

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

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

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

3.7. Платежі, що надійшли до *Підприємства,* вносяться на *ОР Абонента* на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.

3.8. *Підприємство* рекомендує *Абоненту* вносити *Абонентну плату,* виконувати оплату *Додаткових послуг і пакетів* перед початком розрахункового періоду, до 20-го числа місяця попереднього розрахункового періоду[4].

3.9. *Абонентам* − фізичним особам *Рахунок* на оплату *Абонентної плати* і *додаткових послуг та пакетів* (далі – *Рахунок*) доставляється безоплатно у поштову скриньку до 13-го числа кожного місяця та/або електронною поштою на контактну електронну адресу з 1-го до 10-го числа.

3.9.1. Бажаний спосіб отримання *Рахунку Абонент* може зазначити у *Протоколі* при підключенні або вибрати на *Порталі абонента*.

---

[4] У зв'язку з тим що при проходженні платежів через каси банківських установ виникають затримки до 10-ти днів в ідентифікації платежів *Абонентів* на *Підприємстві, Підприємство* рекомендує *Абонентам* сплачувати рахунки до 20-го числа місяця для того, щоб інформація про платіж була відображена на *ОР Абонента* до початку розрахункового періоду (до 1-го числа наступного місяця).

3.9.2. Якщо *Абонентом* не було визначено спосіб отримання *Рахунку*:

3.9.2.1. *Абонентам Послуги доступу до пакетів телепрограм Рахунок* доставляється у поштову скриньку;

3.9.2.2. *Абонентам Послуги доступу до Інтернету та Послуги «ТБ+Інтернет» Рахунок* доставляється електронною поштою на контактну адресу, зазначену в *Протоколі*. Також *Абонентові* надсилається рекомендована сума до сплати на контактний номер мобільного телефону.

3.10. *Абонентам* − суб'єктам господарювання *Рахунок-Акт* на сплату *Абонентної плати (вартості Інтернет-пакетів/Плану Підписки)* і *Додаткових послуг та пакетів* доставляється безоплатно у поштову скриньку до 17-го числа кожного місяця або електронною поштою на контактну електронну адресу з 1-го до 10-го числа.

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

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

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

- ненадання замовлених Послуг/и, надання Послуг/и, які Абонент не замовляв, або настання інших випадків, визначених законодавством та договором у строк що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення;
- якщо на момент розірвання договірних відносин на *ОР Абонента*-фізичної особи є залишок коштів, то на підставі звернення *Абонента* (або іншої уповноваженої особи), такий залишок повертається *Абоненту* протягом 7 (семи) днів із моменту письмового підтвердження *Підприємством* факту розірвання договірних відносин.

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

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

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

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

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

4 СКОРОЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕННЯ ПЕРЕЛІКУ ПОСЛУГ

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

4.1.1. *Абонент* − фізична особа:

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

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

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

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

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

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

4.3. *Підприємство* має право:

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

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

1) Завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню *Підприємства* або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокувального трафіку, поширення комп'ютерних вірусів, спаму та ін. У разі встановлення повторного такого факту *Підприємство* має право припинити надання Послуг/и з *Абонентом та достроково розірвати договір* в односторонньому порядку;
2) Поширює інформацію, яка ображає честь і гідність інших *Абонентів,* персоналу *Підприємства,* працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;
3) Порушив договірні зобов'язання, ці *Правила*, *Норми користування Мережею* (Додаток до цих *Правил*);
4) Навмисно завдав шкоди іншим особам або вчинив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
5) Вчинив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;
6) Надавав *Послуги* третім особам, якщо таке право не передбачено окремим *Договором* із *Підприємством*;
7) Здійснював несанкціоноване втручання в роботу та/або використання *Телекомунікаційної мережі.*

4.3.3. Скорочення переліку *Послуги* для здійснення *Технічного обслуговування*. *Підприємство* не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів інформує *Абонента* про дату й час скорочення переліку *Послуги.* Сумарний час скорочення переліку *Послуги* з цієї причини не має перевищувати 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць. У разі перевищення цього терміну *Підприємство*, за зверненням *Абонента*, здійснює перерахунок і повертає на *ОР Абонента* кошти, нараховані за надання *Послуги* за весь час перевищення встановленого терміну скорочення переліку Послуги.

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

5 ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

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

1) *Абонент* − фізична особа:
   - самостійно на *Порталі абонента* або через іншу інтерактивну систему. Зміна відбудеться на початку наступної доби;
   - звернувшись особисто до Центру продажу та обслуговування не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни, обов'язково надавши документи, що посвідчують особу;
   - зателефонувавши до Колл-центру й обов'язково повідомивши номер договору або адресу надання послуги, а також прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) *Абонента*
2) *Абонент* − суб'єкт господарювання через Центр продажу та обслуговування, електронною поштою, факсом має подати *Підприємству* відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою (за наявності), не менше ніж за 1 (один) день до дати, зазначеної в такій заяві.

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

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

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

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

5.6. Абонент надає право *Підприємству* (особам, які визначені *Підприємством*) відчиняти допоміжні (технічні) приміщення багатоквартирного будинку, де встановлені технічні засоби телекомунікацій та розташовані телекомунікаційні мережі, та користуватися зазначеними приміщеннями для технічного обслуговування телекомунікаційних засобів та мереж, для проведення аварійно-відновлювальних робіт

6 ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

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

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

- за письмовою заявою *Абонента* у строк, що не перевищує 7 (семи) календарних днів з моменту отримання *Підприємством* заяви, якщо в ній не зазначено більший строк;
- з власної ініціативи, якщо строк скорочення переліку *Послуг* перевищує 3 (три) календарних місяці і/або сальдо на ОР *Абонента* від'ємне у разі непогашення заборгованості з оплати *Послуг* у строк, зазначений

у попередженні *Підприємства,* якщо протягом 10 днів після закінчення зазначеного строку не надійшло підтвердження про оплату.

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

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, 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, модема, ТВ-тюнера тощо).

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

1) пошкодження *Абонентського відгалуження* або обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера, *модема*, комп'ютера тощо) *Абонента*, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінювальних) пристроїв, що використовуються без отримання згоди Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації на їх використання;
2) невідповідності технічних характеристик *Абонентського відгалуження* вимогам *Підприємства,* а також якщо роботи з підключення *Абонентського відгалуження* було виконано *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 телепрограм:

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 ТВ-тюнером або *Карткою авторизації;*
4) за якість *Послуги* і перерву в її наданні:

- за наявності перешкод під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які *Підприємство* не має змоги впливати;
- у випадку нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання *Телекомунікаційної мережі;*
- в інших аварійних і непередбачених ситуаціях;
- коли немає доступу за *Місцем надання Послуги* до ресурсів світової мережі Інтернет з характеристиками швидкості, що забезпечують якість зображення відповідно до обраного *Пакета*, у разі використання *Телекомунікаційної мережі*, що не належить оператору телекомунікацій, зазначеному в пп 8.13.2 і 8.13.3.

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

7.3.3. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до *Картки авторизації Абонента Підприємством* не гарантується і забезпечується *Абонентом* самостійно. *Підприємство* не несе жодної відповідальності і не відшкодовує фінансових збитків *Абоненту*, яких він може зазнати у разі несанкціонованого використовування *картки авторизації* іншими особами.

7.4. При наданні *Послуги доступу до Інтернету:*

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

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

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

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

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

7.4.6. *Підприємство* вживає заходів, спрямованих на забезпечення конфіденційності отриманої *Абонентом* інформації чи відправленої ним. Доступ до такої інформації мають тільки окремі фахівці *Підприємства* та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання *Послуги* або у випадках надходження скарг із боку третіх осіб щодо умисних дій *Абонента,* спрямованих на завдання шкоди шляхом поширення комп'ютерних вірусів, спаму, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації *Абонента.*

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

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

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

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

7.5. *Підприємство* звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання *Протоколу/Договору,* а саме: у випадках несанкціонованого втручання *Абонента* або будь - яких третіх осіб у роботу *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.

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

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

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

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

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

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

7.7.3. Питання щодо відшкодування завданих *Абонентові* фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання *Підприємством* обов'язків, передбачених чинним законодавством України та цими *Правилами*, вирішуються в судовому порядку.

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

- *Абонент* має право на оскарження неправомірних дій *Підприємства* та відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання *Підприємством* обов'язків, передбачених *Протоколом/Договором* або законодавством.
- *Підприємство* зобов'язане надавати *Послуги* зі встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, зокрема, відповідно до наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 р. № 803 "Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів". Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 11 Мбіт/с[5], якщо інше не передбачено умовами договору. Вимірювання проводяться відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008 IDT) в точці закінчення телекомунікаційної мережі оператора[6].

8 ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Ці *Правила* регулюють відносини *Абонента/Клієнта* і *Підприємства* у процесі підключення до *Послуг* (поновлення надання *Послуги, скорочення переліку чи* припинення надання *Послуги*), надання й отримання обраних *Абонентом Послуг* і *Додаткових послуг та пакетів*, *Сервісних послуг*, визначають процедуру зміни, розірвання договірних відносин. Відносини,

---

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

[6] Точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією Ethernet вважається комунікаційне обладнання – порт комутатора доступу оператора, а точкою закінчення телекомунікаційної мережі за технологією DOCSIS – відгалужувач в будинковій розподільчій мережі оператора. Вимірювання проводять співробітники оператора спеціалізованим обладнанням

не охоплені цими *Правилами*, регулюються нормами чинного законодавства України про телекомунікації та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють правовідносини у цій сфері. З такими документами *Підприємство* зобов'язане ознайомити *Абонента* на його вимогу.

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

8.2.1. Надає свою згоду:

1) виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими *Правилами,* і отримувати *Послуги* й *додаткові послуги та пакети* на умовах цих *Правил*;
2) на можливу зміну *Підприємством* під час дії договірних відносин *Тарифів/Прейскуранта*, переліку телепрограм, що входять до певного *Пакета;*
3) отримувати повідомлення, у тому числі електронні (через систему Viber) та СМС, про замовлені й отримані *Телекомунікаційні послуги* (вид, тривалість, вартість, стан особового рахунку), проведення профілактичних робіт, аварій та інше;
4) на запит *Підприємства* повідомляти, у тому числі письмово, про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання *Послуги*;
5) повідомляти в обов'язковому порядку *Підприємство* про зміну адреси або будь-які інші зміни, пов'язані з наданням *Послуги* та контактної інформації *Абонента* не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів.

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

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

8.2.2.1. Метою обробки *Персональних даних* є реалізація відносин у сфері телекомунікаційних послуг.

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

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

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

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

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

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

- На момент запровадження зазначених в п.8.5. змін, *Абонент* має право на безоплатну зміну свого поточного *Інтернет-пакету/Плану Підписки/Пакету/Пакету послуги «ТБ+Інтернет» на будь-який інший Інтернет-пакету/Плану Підписки/Пакету/Пакету послуги «ТБ+Інтернет»* згідно чинних *Тарифів Підприємства.* У випадку своєї незгоди з діями *Підприємства Абонент* повинен одразу письмово повідомити *Підприємство* про розірвання договірних відносин із ним, але не пізніше ніж за 3 (три) календарних дні до моменту їх запровадження *Підприємством.*

8.6. Про дії *Підприємства Абоненти* інформуються не пізніше ніж за 7 (сім) днів до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення на веб-сайті: http://www.volia.com//Додатково *Підприємство* може інформувати *Абонента* будь - яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного

повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці *Рахунка*, розміщенням інформації в Центрах продажу та обслуговування, у засобах масової інформації. *Абонент* підтверджує свою згоду з діями *Підприємства* шляхом оплати *Рахунка* з повідомленням. Неоплачений *Рахунок* з повідомленням надає право *Підприємству* припинити надання *Послуги* й розірвати договірні відносини. Під «діями *Підприємства*» у цих *Правилах* маються на увазі зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, про які йдеться в цих *Правилах,* а також реалізація *Підприємством* своїх прав, передбачених пп 2.10.3 і 8.5 цих *Правил,* та в інших випадках. У випадку своєї незгоди з діями *Підприємства Абонент* повинен одразу письмово повідомити *Підприємство* про розірвання договірних відносин із ним, але не пізніше ніж за 3 (три) дні до моменту їх запровадження *Підприємством*.

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

- *Абонент* може звернутися до *Підприємства* електронною поштою. Звернення електронною поштою обробляється протягом 2 (двох) днів за умови наявності у зверненні даних для ідентифікації *Абонента:* номера *Протоколу/Договору,* прізвища, ім'я та по батькові (за наявності), адреси надання *Послуги*. *Підприємство* може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це *Абоненту*.
- У разі звернення до *Підприємства* по телефону *Абонент* погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування *Абонента.*

8.8. З питань надання *Телекомунікаційних послуг Абонент* може звернутися до:

- Національної комісії що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:
  адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;
  приймальня: тел./факс: (044) 278-97-91, e-mail: office@nkrz.gov;
  канцелярія:
  e-mail: e_zvernen@nkrzi.gov.ua ; тел: 044 202 00 68; 044 202 00 81.

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

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

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

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

8.13. *Абонент* зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку, електронну адресу якої він назвав *Підприємству* як контактну.

8.14. Відомості про ліцензії, дозволи тощо:

8.14.1. Підприємство має ліцензії Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення (Додаток №2).

8.14.2. *Підприємство* на підставі договору №01/02/19-КТМ від 01.02.2019 р. (строк дії − до 31.12.2019 р. з правом пролонгації) з ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» надає телекомунікаційні послуги з використанням *Телекомунікаційної мережі*, яка належить оператору телекомунікації ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» (ЄДРПОУ: 30931228, адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, 3-й пов.), зареєстрованому в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 19.05.2011 р. згідно з рішенням НКРЗ №233.

8.14.3. *Підприємство* на підставі договору №01/02/19-ТЕЛ від 01.02.2019 р. (строк дії − до 31.12.2019 р. з правом пролонгації) з ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» надає *Телекомунікаційні послуги* з використанням *Телекомунікаційної мережі*, яка належить оператору телекомунікацій ТОВ «ТЕЛЕСВІТ» (ЄДРПОУ: 33103969, адреса: 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, 1, 3-й пов.), зареєстрованому в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 16.06.2011 р. згідно з рішенням НКРЗ №281.

8.14.4. У разі надання *Телекомунікаційних послуг* з використанням *Телекомунікаційної мережі* загального користування *Підприємство* зобов'язане інформувати *Абонента* про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до *Телекомунікаційної мережі* загального користування (на запит *Абонента*).

Додаток № 1

Норми користування Мережею

Мережа Інтернет є глобальним об'єднанням комп'ютерних мереж та інформаційних ресурсів, що належать безлічі різних людей та організацій. Це об'єднання децентралізоване, і єдиної загальнообов'язкової збірки правил (законів) користування мережею Інтернет не встановлено. Існують проте загальноприйняті норми роботи у мережі Інтернет, спрямовані на те, щоб діяльність кожного користувача мережі не заважала роботі інших користувачів. Фундаментальне положення цих норм таке: правила користування будь-якими ресурсами мережі Інтернет визначають власники цих ресурсів, і лише вони (тут і далі словом «ресурс» позначається будь-яка сукупність програмних і апаратних засобів, що становлять у тому або іншому значенні єдине ціле; ресурсом мережі Інтернет можуть вважатися, наприклад, поштова скринька, персональний комп'ютер, віртуальний або фізичний сервер, локальна обчислювальна мережа, канал зв'язку і т. д.).

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

Як показує практика, більшість користувачів мережі Інтернет чекає від інших користувачів виконання загальноприйнятих мережевих норм, оскільки їх порушення спричиняє серйозні ускладнення роботи в Мережі, як технічні, так і зумовлені людським чинником. Під час створення документа не ставилося за мету формулювання універсальних правил роботи в Мережі, дублювання положень законодавства тих або інших держав і т. п. Документ охоплює виключно внутрішньомережеві нормативи, що склалися в міжнародному мережевому співтоваристві як прояв самозбереження мережі Інтернет.

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

1. ОБМЕЖЕННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНИЙ ШУМ (СПАМ)

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. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (зокрема, з використанням служб негайної доставки повідомлень, таких як CMC, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувача.
    2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може бути підставою для залучення адреси до будь-якого списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через веб-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за 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).
    3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно залишити список розсилки без будь- яких ускладнень. Власне можливість вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.
    4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.
    5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):
        1. електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
        2. листів і повідомлень, що містять грубі й образливі вислови і пропозиції;
        3. розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);
        4. використання безособових («ролевих») адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.
    6. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під «конференцією» маються на увазі телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.
    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 узгоджено з власниками чи адміністраторами цієї конференції.
    8. Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволено правилами цієї конференції або таке розміщення було попередньо узгоджено з власниками чи адміністраторами конференції.
    9. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.
    10. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, веб-сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки Мережі було вчинено ці дії.
    11. Дії з технічного забезпечення розсилки спаму (SPAM support service), зокрема:

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

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

4. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ МЕРЕЖЕВИХ АТАК

1. Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережевих атак і мережевого зламу та участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема, є забороненими:
   1. Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.
   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» мається на увазі будь-який доступ у спосіб, відмінний від ресурсу, що передбачався власником.
   3. Передавання комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в обсягах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.
   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.

5. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

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

6. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

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

7. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

1.1. 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.

1.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережевих ресурсів є:

1.2.1. відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);

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

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

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

1.2.5. електронні списки розсилки з недостатньою надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;

1.2.6. веб-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.

Додаток № 2

На території міста	Серія НР	Строк дії ліцензії	
		від	до
м. Вінниця	№00083-п	18.10.2011 р.	18.10.2021 р.
м. Кривий Ріг	№00067-п	18.10.2011 р.	18.10.2021 р.
м. Рівне	№00085-п	18.10.2011 р.	18.10.2021 р.
м. Харків, та смт. Солоницівка Харківської області	№00087-п	18.10.2011 р.	18.10.2021 р.
м. Херсон	№00086-п	18.10.2011 р.	18.10.2021 р.
м. Краматорськ	№00065-п	26.10.2011 р.	26.10.2021 р.

м. Львів	№00088-п	26.10.2011 р.	26.10.2021 р.
м. Запоріжжя	№00084-п	28.10.2011 р.	28.10.2021 р.
м. Кропивницький (м. Кіровоград)	№00066-п	28.10.2011 р.	28.10.2021 р.
м. Полтава та с. Розсошенці, с. Горбанівка, с. Щербані Полтавської області	№00089-п	28.10.2011 р.	28.10.2021 р.
м. Суми	№00090-п	28.10.2011 р.	28.10.2021 р.
м. Черкаси	№00091-п	28.10.2011 р.	28.10.2021 р.
м. Чернівці	№00059-п	28.10.2011 р.	28.10.2021 р.
м. Хмельницький	№00092-п	04.11.2011 р.	04.11.2021 р.
м. Київ	№00097- п	25.09.2013 р.	25.09.2023 р.
м. Дніпро (м. Дніпропетровськ), м. Новомосковськ, смт Слобожанське (Ювілейне) Дніпропетровської області	№00094-п	05.06.2012 р.	05.06.2022 р.
м. Кременець Тернопільської області	№00055-п	27.03.2013 р.	27.03.2023 р.
м. Тернопіль та смт В. Березовиця Тернопільської області	№00096-п	27.03.2013 р.	27.03.2023 р.
м. Трускавець, м. Стебник Львівської області	№00063-п	27.03.2013 р.	27.03.2023 р.
м. Луцьк Волинської області	№00056-п	27.03.2013 р.	27.03.2023 р.
смт Добротвір Львівської області	№00062-п	27.03.2013 р.	27.03.2023 р.
м. Волочиськ Хмельницької області	№00061-п	27.03.2013 р	27.03.2023 р.
м. Теребовля Тернопільської області	№00060-п	27.03.2013 р	27.03.2023 р.
м. Чортків Тернопільської області	№00058-п	27.03.2013 р.	27.03.2023 р.
м. Обухів, м. Українка Київської області	№00095-п	30.12.2013 р.	30.12.2023 р.
м. Путивль Сумської області	№00057-п	10.10.2014 р.	10.10.2024 р.
м. Біла Церква Київської області	№00098-п	19.05.2015 р.	19.05.2025 р.
м. Фастів Київської області	№00215-п	15.01.2015р.	15.01.2025 р.
м. Мелітополь та смт Мирне Запорізької області	№00460-п	18.08.2016р.	18.08.2026р.