

Правила НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ДОСТУПУ ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Правила надання та отримання послуги доступу до мережі Інтернет та послуги (далі – Правила) розроблені згідно Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», «Про телебачення і радіомовлення», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 та інших нормативних актів.

Правила користування послугами, доступу до мережі Інтернет (далі - Правила) встановлюють права і обов'язки Сторін, порядок і умови укладення Договору про надання Послуг, порядок і умови підключення. Дані Правила складають невід'ємну частину укладеного між Виконавцем і Замовником Договору.

ТЕРМІНИ ТА ІХ ВИЗНАЧЕННЯ

Послуги – результат організаційної діяльності Виконавця, завдяки якій Замовник має можливість користуватися можливостями глобальних мереж передачі даних.

Реєстрація – отримання авторизаційних даних для користування мережею та перегляду балансу Особистого рахунка (статистика Послуг).

Замовник - споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі, та який оплатив Послугу і отримав ІР-адресу.

Абонентна плата - фіксований платіж, який може встановлювати оператор телекомунікацій для Замовника за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

Аванс- попередній грошовий внесок Замовника в рахунок Послуг, які будуть надані Виконавцем в майбутньому.

Авторизатор – програма, що допомагає не допустити можливість користування третім особам.

Відгалуження Замовника - ділянка кабельної мережі, яка з'єднує обладнання Замовника (комп'ютер) з точкою підключення до Телекомунікаційної мережі. Відгалуження від обладнання Замовника до слаботочного щитка на його поверсі є власністю Замовника. Все інше обладнання Виконавця.

Виконавець – провайдер телекомунікацій, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій

Байт – одиниця виміру обсягу даних. При обчисленні Трафіку використовуються наступні величини: 1 КБайт = 1024 байт, 1 Мбайт = 1024 КБайт, 1 ГБайт = 1024 Мбайт, 1 ТБайт = 1024 ГБайт.

Біт – визначена ДСТУ 3651.0-97 найменша можлива одиниця виміру інформації (даних) в обчислювальній техніці.

Білінг - програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизованого кількісного і вартісного обліку наданих Замовнику Послуг відповідно до Тарифів, чинних на момент їх надання.

Бездротова точка доступу – пристрій, для бездротової передачі даних між абонентським комп'ютерним обладнанням та Мережею.

Бездротовий доступ до телекомунікаційної мережі - радіозв'язок з використанням бездротових технологій, за допомогою якого Замовник отримує можливість користуватися послугами в межах місця надання послуг.

Внутрішня ІР-адреса – ІР-адреса, що присвоюється Виконавцем для повноцінної роботи Замовника в мережі Інтернет.

Зовнішня ІР-адреса – ІР-адреса, яка належить Виконавцю і надається Виконавцем в тимчасове користування до моменту припинення Договору та присвоюється Замовнику для повноцінної роботи в мережі Інтернет.

Ідентифікаційні дані – інформація, призначена для ідентифікації електронно-обчислювальних пристроїв, що мають доступ до Мережі (MAC, ІР-адреса).

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

IP-адреса - унікальна мережева адреса електронно-обчислювального пристрою в телекомунікаційній мережі, побудованій за протоколом IP.

Комутатор - пристрій, призначений для з'єднання декількох вузлів комп'ютерної мережі в межах одного сегменту.

Ліміт трафіку – граничний об'єм Трафіку, визначений Тарифним пакетом.

Логін – ім'я облікового запису, що є складовою процесу аутентифікації Замовника.

Місце надання Послуг - конкретно визначена адреса приміщення, за якою Замовник бажає отримувати і отримує Послуги. Місце надання Послуг власноручно визначається у Договорі про надання послуг.

Маршрутизатор - пристрій, призначений для з'єднання декількох мереж між собою, та здійснює пересилання трафіку між різними сегментами мережі.

Мережева карта - окремий елемент комп'ютера, що дозволяє з'єднуватися декільком комп'ютерам між собою, за допомогою мережі стандарту Fast Ethernet.

Мережа – локальна комп'ютерна мережа, що є власністю Виконавця.

Надлімітний трафік – обсяг переданої/отриманої інформації (даних) понад визначеного Тарифним пакетом обсягу Трафіку.

Облікова інформація (дані) – логін та пароль, призначені для аутентифікації Замовника та ведення обліку наданих послуг.

Особова сторінка – веб сторінка, за допомогою якої Замовник може контролювати умови надходження послуг та вести облік платежів.

Особистий рахунок – статистика Послуг, яка фіксує авансові платежі Замовника та суми коштів, утримані (списані) з даних сплат як оплата за Послуги. Для перегляду Особистого рахунку надається логін та пароль.

Об'єкт підключення – окремо виділене обладнання Замовника, так і квартира чи офіс Замовника, або ж група приміщень (будинок, споруда).

Пароль – секретний набір символів, не відомий для Виконавця, призначений для захисту процесу аутентифікації Замовника,

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

Порти TCP/IP – системний ресурс, що виділяється програмному забезпеченню для зв'язку з іншим програмним забезпеченням, яке доступне через існуючі мережі.

Регламент – це документ, який встановлює умови, порядок, здійснення підключення до мережі, надання Виконавцем та отримання Замовником послуг, умови та порядок припинення та/або призупинення надання послуг.

Розрахунковий період – проміжок часу з першого по останнє число місяця згідно обраного тарифного пакету.

Спам – масове розсилання попередньо незамовленої отримувачем будь-якої інформації за допомогою ресурсів доступних мереж.

Прейскурант - перелік з описанням і цінами послуг, що надаються Виконавцем.

Тариф — система оплати за послуги, які надаються населенню, компаніям, організаціям, фірмам і установам.

Тарифний пакет - набір технічних, кількісних і вартісних параметрів Послуги на основі яких проводиться визначення вартості послуг, що надаються Замовнику. Тарифні пакети встановлюються Виконавцем.

Тимчасовий пароль – дані, які надаються Замовнику на момент підключення для активації послуг, та підлягають зміні протягом доби. Такі зміни здійснюються Замовником особисто.

Тимчасове припинення надання послуги – тимчасове безкоштовне до 3 місяців обмеження (призупинення) надання Послуги за заявою Замовника.

Телекомунікаційна мережа (Мережа) - комплекс технічних засобів телекомунікацій, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах.

Трафік - це обсяг переданої/отриманої інформації (даних), що пройшла через кінцеве обладнання Замовника. Для обчислення одиниць трафіку використовуються наступні величини:

Локальний трафік – трафік між клінтом та будь-якою локальною адресою NAT.

Зовнішній трафік – трафік, який виходить за межі локальної Телекомунікаційної Мережі;

Український трафік – трафік, який не виходить за межі комп'ютерних мереж, що включені до української точки обміну трафіком UA-IX;

Світовий трафік – трафік, який виходить за межі локальної Телекомунікаційної Мережі та мереж, що включені до української точки обміну трафіком UA-IX.

Змішаний трафік – трафік, що не розділяється за напрямками (Внутрішній/Зовнішній/Український/Світовий) і враховується, як сумарний.

Швидкість з'єднання – визначений Тарифним пакетом обсяг переданої/отриманої інформації (даних) за одиницю часу. Вимірюється в біт/сек.

Межа відповідальності Замовника – фізична межа приміщення, що належить Замовнику, або передане в оренду Замовнику на певний термін. Фактично це територія квартири чи офісу.

IP – маршрутизований мережевий протокол, протокол мережевого рівня TCP/IP.

TCP/IP – один з основних мережевих протоколів, що назначений для управління передачею даних в комп'ютерних мережах.

Fast Ethernet – набір стандартів передачі даних в комп'ютерних мережах, з швидкістю до 100 Мбіт/с.

1. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ.

1.1. Послуги надаються Виконавцем Замовнику. Замовник є кінцевим користувачем і не має права на надання, продаж або передачу Послуг Виконавця іншим особам.

1.2. Виконавець забезпечує можливість цілодобового (24 години на добу, 7 днів на тиждень) отримання Замовником Послуг доступу до мережі Інтернет. Послуги щодо оформлення документів, підключення та налаштування обладнання Замовника надаються у робочий час.

1.3. Дата початку надання Замовнику Послуг визначається наявністю технічної можливості надати Послуги в повній відповідності із запитом Замовника і без шкоди для третіх осіб. Надання Замовнику Послуг може бути відкладене до виконання Виконавцем необхідних робіт з модернізації Мережі (її ділянки) або до виконання Замовником всіх умов цих Правил або технічних умов.

1.4. Послуги з підключення і забезпечення доступу до Мережі включають в себе налаштування програмних і апаратних засобів Замовника. Для цього Замовник забезпечує в робочий час доступ у свої приміщення співробітників Виконавця.

1.5. Виконавець зобов'язаний, проводити технічне обслуговування та надавати консультаційні Послуги щодо технологій, технічних і програмних засобів взаємодії з Мережею, отриманих або придбаних Замовником в Виконавця.

1.6. Виконавець має право для виконання робіт, пов'язаних з наданням Послуг, залучати третіх осіб (юридичних або фізичних) і надавати їм для виконання цих робіт необхідну інформацію. Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед Замовником несе Виконавець.

1.7. Надання замовлених послуг в повному об'ємі гарантується Замовникові в разі оплати повної суми за місяць на наступний розрахунковий період.

1.8. Замовник має можливість змінити замовлену ним раніше послугу, для чого йому необхідно особисто звернутися до Виконавця.

1.9. Офіційні повідомлення, що впливають на хід надання Послуг (профілактичні роботи та ін..) направляються Замовнику на «Особову сторінку».

2. ПОРЯДОК ТА УМОВИ ДОСТУПУ ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ.

2.1. Послуга доступу до мережі Інтернет включає в себе можливість цілодобового доступу до ресурсів всесвітньої мережі Інтернет. Замовник може користуватися Послугами в будь-який зручний для нього час.

2.2. У випадку відсутності технічної можливості підключення обладнання Замовника до Мережі та/або у разі необхідності використання додаткового обладнання, Виконавець формує відповідні технічні умови та узгоджує їх з Замовником. Виконання технічних умов та затрати, пов'язані з цим, повністю лежать на Замовникові, якщо інше не обумовлено технічними умовами.

2.3. Швидкість з'єднання визначається обраним Замовником Тарифним пакетом згідно Прейскуранта. Тривалість сеансу зв'язку Виконавцем не обмежується, окрім випадків, коли такі обмеження присутні в тарифному пакеті.

2.4. За наявності технічних умов для підключення та надання послуг, Виконавець узгоджує з Замовником дату і час підключення. Виконавець надає відповідні рахунки на оплату вартості послуг з підключення, Абонентної плати згідно з чинними Тарифами.

2.5. Технічний опис доступу до послуги мережі Інтернет:

Доступ до мережі Інтернет, засіб взаємодії користувачів з мережею Інтернет. Загальний спосіб доступу являє собою безпосередню взаємодію з мережею у відповідності до Протоколу TCP/IP. В цьому випадку Замовник отримує доступ до мережі Інтернет через місцевий маршрутизатор Виконавця, а саме:

- В межах зони покриття телекомунікаційної мережі Виконавця.
- За наявності мережевої карти у Замовника, та встановленого і налаштованого програмного забезпечення необхідного для функціонування цієї карти;
- Комп'ютер (або інший комп'ютерний пристрій), з конфігурацією, що відповідає вимогам установленій на ньому операційної системи, у якій реалізоване в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується одержання IP-Адрес та інших налаштування по протоколу DHCP.

3. ПРОЦЕС ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО МЕРЕЖІ.

3.1. Підключення до мережі здійснюється за умови наявності обладнання Виконавця на об'єкті підключення та місці надання послуг.

3.2. Підключення здійснюється з моменту звернення Замовника до Виконавця згідно обраної послуги в обумовлений з Виконавцем час. Роботи по підключенню виконуються протягом робочого дня з попереднім узгодженням Замовника (для фізичних осіб).

3.3. Виконавець здійснює підключення обладнання Замовника до Мережі і забезпечує первинне налаштування (авторизатор і т.д.). У випадку використання операційної системи – не Windows сумісної, то відповідно Замовник проводить налаштування операційної системи самостійно, або за окремою домовленістю Сторін.

3.4. Підключення уявляє собою:

- підведення кабелю Замовника до порту найближчого комутатора/маршрутизатора Виконавця, окінцювання кабелю обжимними конекторами, виділення IP-адрес, реєстрація Замовника в обліковій системі Виконавця, та не включає додаткової укладки кабелю на території Замовника та додаткового налаштування абонентського програмного забезпечення чи обладнання. В результаті Підключення у Замовника виникає фактична можливість користування Послугами згідно Прейскуранту та за обраним Замовником Тарифним планом. Моментом виникнення зобов'язання Виконавця, передбаченого цим пунктом, є дата підписання акта прийомки-передачі виконаних послуг при підключення до мережі. Підключення Замовника оформлюється Актом та Договором про надання послуг, що підписується уповноваженими представниками Сторін. Оплата за Підключення не повертається Замовнику у будь-якому випадку (в тому числі при розірванні цього Договору або припиненні його дії).

3.5. У випадку, якщо обладнання Замовника, після проведення всіх робіт з Підключення, не проходить ідентифікацію в мережі Інтернет на мережевому обладнанні Виконавця чи некоректно працює в мережах, Замовник усуває недоліки свого обладнання за власний рахунок.

3.6. Гарантійний термін на комплекс робіт з Підключення Замовника (п. 3.4) складає 14 днів. Протягом цього часу Виконавець зобов'язаний за власний рахунок усунути такі можливі недоліки, як: проблеми з обжимним конектором; Гарантійний термін не розповсюджується на умисне (чи з необережності) пошкодження Замовником кабелю чи обжимного конектора і може бути усунене за рахунок Замовника та згідно з діючим Прейскурантом. Будь-які проблеми з кабелем чи обжимним конектором, про які було заявлено Замовником після закінчення гарантійного терміну, усуваються за рахунок Замовника.

3.7. Підключення до Послуг без Обладнання являє собою підведення кабелю Замовника до порту найближчого комутатора Виконавця, окінцювання кабелю обжимними конекторами, але без реєстрації Замовника в білінговій системі та без виділення IP – адреси. Завершаючим етапом підключенням є реєстрація Замовника та виділення IP-адреси після появи необхідного обладнання у Замовника. Оплата такого підключення відбувається згідно прейскуранту.

3.8. Перепідключення від іншого інтернет провайдера.

Підключення від іншого інтернет провайдера відбувається шляхом перепідключення кабелю Замовника (UTP-5) від комутатора попереднього провайдера в найближчий комутатор Виконавця з подальшою реєстрацією Замовника в мережі. У разі потреби, на підгорищному або

підвальному приміщенні, кабель подовжується (нарощується) – для здійснення підключення в устаткування Виконавця.

4. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ

4.1. Особа, яка бажає отримувати послуги, особисто звертається (усно чи письмово) до Виконавця.

4.2. **Фізична особа** вправі укласти Договір тільки особисто, надавши Виконавцю документ, який засвідчує особу (паспорт або прирівняний до нього документ, індивідуальний податковий номер). Укладання Договору від імені іншої особи не допускається. При укладанні Договору фізична особа зобов'язана надати контактну інформацію (поштова адреса, номери телефону і факсу, E-Mail) для можливого зворотного зв'язку та місце надання послуги, обраний тарифний пакет.

4.3. **Суб'єкт підприємницької діяльності (СПД)**, що діє без створення юридичної особи, вправі укласти Договір тільки від свого імені. При укладанні Договору СПД зобов'язаний надати наступні документи:

- паспорт;
- індивідуальний податковий номер;
- свідоцтво про державну реєстрацію.

При укладанні Договору СПД зобов'язаний надати контактну інформацію (поштова адреса, номери телефону і факсу, E-Mail) для можливого зворотного зв'язку.

4.4. **Юридична особа** вправі укласти Договір тільки через свої органи управління, які діють на підставі установчих документів, або через свого представника, який діє на підставі довіреності. При укладанні Договору представник юридичної особи зобов'язаний надати повні реквізити юридичної особи, включаючи:

- повне найменування юридичної особи – свідоцтво про державну реєстрацію;
- ПІБ і посаду особи, яка підписує Договір;
- місцезнаходження і поштову адресу юридичної особи;
- контактну інформацію - ПІБ контактної особи, номери телефону і факсу, E-Mail;
- банківські реквізити (банківський рахунок, назву і МФО банку, код юридичної особи за ЄДРПОУ);
- номер свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ і індивідуальний податковий номер.

4.5. Замовник самостійно відповідає за достовірність даних, наданих Виконавцю ним або його представником.

4.6. При укладанні Договору має бути заповнено два екземпляри Договорів. Один екземпляр Договору видається Замовнику після підключення співробітниками Виконавця, другий - з підписом Замовника та зазначеною датою початку надання Послуг повертається Виконавцю.

4.7. Відповідно до одного Договору Виконавцем може надаватись будь-який перелік Послуг в одному Місці надання Послуги. Замовник може мати кілька Місць надання Послуги.

4.8. Договір не може бути укладеним якщо:

- не виконуються технічні умови підключення (відсутня можливість підключення);
- вік Замовника - фізичної особи менше 18 років, або Замовник у судовому порядку визнаний недієздатним (обмежено дієздатним);
- Замовник або пов'язані з ним особи, мають заборгованість перед Виконавцем за раніше укладеними договорами;
- Замовник не виконує вимог Виконавця з надання інформації про себе в обсязі, передбаченими цими Правилами та /або законодавством, або надана інформація є недостовірною;

5. ОПЛАТА ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Виконавець вправі змінити Прейскурант, оприлюднивши зміни до Прейскуранта на офіційному сайті Виконавця.

5.2. Оплата послуг здійснюється в гривнях, готівковим чи безготівковим розрахунком, за адресами та реквізитами зазначеними в Договорі. Додаткові методи оплати також вказані на сайті Виконавця або в абонентських відділеннях.

5.3. Вартість Послуг в гривнях визначається щомісячно згідно з діючими в поточному місяці Тарифним планом та Прейскурантом, Вартість Послуг включає в себе податки і збори.

5.4. Інформація по платежах, внесених як передоплата за Послуги, відображається в «Особистій сторінці» Замовника. Замовник зобов'язується регулярно перевіряти стан свого Особового рахунку для своєчасного здобуття поточної інформації.

5.5. Платежі за Договором здійснюються відповідно до п.5.2 або шляхом перерахування суми платежу на поточний рахунок Виконавця. Оплачуючи Послугу з використанням бланків банківських установ, Замовник зобов'язаний вказати в графі «призначення платежу» номер свого Договору та дату його підписання та/або особового рахунку. Оплата за Підключення сплачується Замовником протягом 2 (двох) банківських днів з моменту підписання даного Договору.

5.7. Оплата Послуг здійснюється Замовником щомісячно на умовах Авансової системи оплати і проводиться до 28 (двадцять восьмого) числа поточного місяця за наступний місяць.

5.8. Оплата Послуг включає в себе: вартість обраного Тарифного плану, оплату трафіку, або додаткового трафіку (якщо такий трафік передбачено тарифним планом), що визначені Додатками та Прейскурантом.

5.9. Щомісячний обсяг Послуги та щомісячна вартість Послуги, наданої за неповний місяць (з дати Підключення Послуги до кінця місяця) розраховується пропорційно загальній кількості календарних днів у місяці.

5.10. У випадку ненадходження коштів від Замовника до 10 (десятого) числа поточного місяця, Замовник призупиняє надання послуги. У випадку якщо кошти не надходять до 10 числа і надання послуг зупинено то перерахунок коштів за поточний місяць не здійснюється.

5.11. При оплаті послуг у відділеннях банку розрахунки за розрахунково-касове обслуговування здійснює Замовник;

5.12. Замовник може підтвердити оплату Рахунка Замовник може на Особовій Сторінці, або зателефонувавши до Виконавця.

6. ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМ ЗАМОВНИКІВ.

6.1. Замовник має право звертатись до Виконавця із скаргами та пропозиціями щодо якості наданих послуг.

6.2. Замовник може:

- Звертатись до Виконавця по телефону,
- Звертатись до Виконавця в робочий час контакт-центру;
- Надсилати скарги та пропозиції користуючись поштовими відправленнями в письмовій формі чи в електронному вигляді.

6.3. Прийом Замовників проводиться в дні та години відповідно до затвердженого графіку Виконавця.

6.4. Враховуючи, що замовлені послуги надаються у вказаному Замовником місці (квартира, офіс) і з кожним Замовником окремо встановлюються договірні відносини.

6.5. У випадку звернення до Виконавця за допомогою телефону Замовник погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Замовника.

7. ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ ТА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

7.1. Договір може бути розірваний в будь-який час за згодою сторін, а також за ініціативою однієї із сторін, за умови письмового попередження іншої сторони в термін не менш ніж 10 календарних днів.

7.2. Замовник, який незадоволений послугами, умовами, правилами, якістю, змістом має виключне право розірвати Договір та припинити користування Послугами.

7.3. Якщо на Особистий Рахунок Замовника більш ніж три місяці зберігається нульовий баланс Виконавець має право на розірвання Договору.

7.4. У випадку розірвання Договору з ініціативи будь-якої зі сторін Договору, без попередження, за умови відсутності прямої провини іншої сторони, невикористаний залишок коштів (за винятком уже нарахованих оплат) не повертається

7.5. Не використані кошти (за винятком нараховання оплати, штрафних санкцій) повертаються за письмовим зверненням Замовника до Виконавця. Термін повернення коштів до 10 банківських днів.

7.6. У випадку розірвання Договору заборгованість з оплати Послуг погашається Замовником.

8. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ТА ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ.

8.1. Замовник приймає умову, що Виконавець має право **припинити надання Послуг** Замовнику у випадках:

- Втручання Замовника до будь-якого обладнання мережі без згоди Виконавця, підключення додаткового обладнання;
- Подання письмової заяви на відключення;
- Не сплати за отримані послуги, в тому числі за додаткові послуги в зазначений термін;
- У випадку, не оплати заборгованості протягом двох місяців, Виконавець має право відключити відгалуження Замовника від мережі.
- Самовільної заміни IP- адреси на будь-які інші, крім виданих. Заміна MAC – адреси без узгодження з Виконавцем, а також самостійне підключення обладнання до мережі Виконавця без узгодження з Виконавцем заборонені.

8.2. Замовник приймає умову, що Виконавець має право **призупинити надання послуг** Замовнику у випадках:

- для проведення профілактичних робіт, при цьому Виконавець повинен повідомити Замовника (на особистому сайті або на особовій сторінці Замовника) відносно початку та загального терміну виконання таких робіт. Період вищевказаних робіт не може перевищувати 24 години на місяць.
- Звернення Замовника до Виконавця з проханням призупинити надання послуг із обов'язковою вказівкою терміну, на який призупиняється надання послуги, письмово попередивши про це Виконавця без фізичного відключення від Мережі строком не менше ніж на один календарний місяць, але не більше ніж три календарних місяці, не списуючи при цьому із ОР Замовника плати та зберігаючи за Замовником всі Мережні реквізити. Оплата за тимчасове припинення надання послуг не здійснюється.
- передачі, поширення або зберігання будь-яких матеріалів і інформації, що суперечать діючому українському або міжнародному законодавству, а також будь-яких інших дій, що суперечать чинному законодавству або регулюючим актам (поширення програмного забезпечення, що містить комп'ютерні віруси й інші шкідливі програмні коди, порушення авторських прав, незаконне використання торговельних марок і товарних знаків, розголошення конфіденційної державної й комерційної інформації без дозволу на це власника інформації, порушення експортно-імпортного законодавства, розпалення расової й національної нетерпимості, поширення порнографії, навмисного завдання збитків, тощо);
- спроб сканування, тестування й пошуку способів порушення або подолання систем контролю доступу до ресурсів без спеціального дозволу на це Виконавця;
- поширення матеріалів рекламного, інформаційного, комерційного спрямування й іншої небажаної інформації (спам), здійснюваного не за встановленими правилами поширення інформації, у нав'язливій формі, без згоди отримувача інформації;

9. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ.

9.1. Для відновлення доступу до послуг після відключення за несплату Замовником наданих йому послуг, Замовник повинен сплатити вартість пакету витраченого тарифного плану згідно предоплати.

9.2. Комплекс робіт, пов'язаний з підключенням відгалуження Замовника після його відключення за несплату є додатковою послугою та сплачується Замовником окремо від абонентної плати відповідно до діючих тарифів на момент повторного підключення.

При відновленні послуги, надання якої припинено/призупинено Замовник повинен:

1. Оплатити заборгованість, якщо така є та сплатити за відновлення особистих даних відповідно до Прейскуранту;
2. Оплатити за послуги поточного розрахункового періоду.

9.3. Відновлення доступу до послуг, після її відключення (окрім причини відключення із від'ємного балансу ОР), проводиться тільки за рішенням керівництва Виконавця.

9.4. Для відновлення надання доступу до послуг, в разі їх відсутності, Замовник повинен:

1. Зателефонувати до Виконавця за телефоном та повідомити про відсутність послуги.
2. Залишити заявку із зазначенням конкретної адреси та отримати номер реєстрації заяви.

9.4.3. В разі відсутності послуги з вини Виконавця заявки від Замовника не приймаються та послуга відновлюється в найближчий час. Якщо послуга відсутня протягом трьох робочих днів робиться перерахунок послуги.

10. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

10.1. Виконавець має право:

- Припинити договірні відносини, у разі невиконання Замовником своїх обов'язків, передбачених в цих правилах.
- Вимагати від Замовника своєчасної оплати за надані послуги.
- Виконавець має право змінювати надані Замовнику мережеві реквізити - IP-адреси, маски підмереж, шлюзи, адреси та імена серверів та мережевих сервісів, логіни та паролі тощо, з попереднім повідомленням Замовника, через особову сторінку та/або електронною поштою (якщо така була вказана Замовником)
- Відключити відгалуження Замовника від мережі, завчасно попередивши Замовника у разі невиконання Замовником своїх обов'язків, передбачених в цих правилах.
- Змінювати тарифи (у тому числі розмір оплати), з попередженням про це Замовника
- Змінювати перелік додаткових послуг. Надавати Замовнику додаткові послуги згідно Додатків до цього Договору та діючим Прейскурантом. Дата виникнення зобов'язань, передбачених цим пунктом, визначається Додатками
- У разі не сплати Замовником виставлених рахунків, звертатись з позовом до суду згідно з чинним законодавством України.
- Вести облік наданих послуг, контролювати своєчасність та повноту платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку наданих послуг.

10.2. Виконавець зобов'язаний:

- Здійснювати діяльність відповідно до чинного законодавства України.
- Попереджати Замовника про проведення планових профілактичних робіт, що можуть спричинити зниження якості Послуг або перерву в їх наданні, не пізніше ніж за одну добу до початку таких робіт.
- Виставляти Замовнику (юридична особа) рахунки про оплату Послуг до останнього календарного дня поточного місяця;
- Надавати доступ до стану особового рахунку через Особисту сторінку Замовника, або за телефоном підтримки Замовників.
- Надавати Замовнику на його вимогу всі документи, що необхідні для бухгалтерської та податкової звітностей згідно чинного законодавства України.
- Надати IP-адресу Замовнику та інші мережеві реквізити.
- Приймати заяви від Замовника на усунення пошкоджень мережі із зазначенням конкретної адреси та усувати пошкодження мережі протягом 24 годин з моменту реєстрації заяви (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого терміну їх усунення).
- Забезпечити захист конфіденційної інформації про Замовника, зібраної Виконавцем під час надання Замовникові Послуг, від несанкціонованого доступу. Виключення становлять випадки звертань уповноважених державних осіб з метою запобігання злочинів та/або допомозі їх розкриття.

11. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА

11.1. Замовник має право

- Замовити додатково або змінити відповідно до своїх інтересів тарифний план, звернувшись до Виконавця та Замовляти додаткові Послуги, якщо це не заперечується умовами Прейскуранту.
- Ознайомлюватися з поточним станом своїх фінансових розрахунків із Виконавцем.
- Звертатися до Виконавця із скаргами та пропозиціями щодо поліпшення якості наданих послуг.
- У разі невиконання Виконавцем своїх обов'язків, передбачених цими правилами, розірвати договірні відносини.
- Отримувати від Виконавця інформацію про додаткові послуги та умови їх надання.
- Подавати письмову заяву на відключення від мережі, тимчасово припинення послуг;
- Замовник може змінювати Паролі свого поштового ящика на сайті;
- Перевіряти до якого типу трафіку буде відноситися вказана Інтернет адреса;
- Самостійно формувати квитанції на оплату послуг;

- Замовляти додаткові Послуги, якщо це не заперечується умовами Тарифних моделей та Прейскуранту;
- Переглядати стан рахунку;
- Замовник має право з початку нового розрахункового періоду змінювати Тарифні плани на наступний розрахунковий період за письмовою заявою, але не частіше ніж один раз у розрахунковому періоді. Заява повинна надійти до Виконавця не менше, ніж за п'ять днів до нового розрахункового періоду.

11.2. Замовник зобов'язаний:

- Вибрати Тарифний пакет, за яким в подальшому буде працювати та оплачувати Послуги. Про що складається Протокол вибору тарифного плану, який є невід'ємною частиною Договору.
- Замовник зобов'язаний використовувати в мережі Виконавця виключно видані йому Виконавцем IP – адреси, а також виключно зареєстровані Виконавцем MAC – адрес(и).
- Надавати на вимогу уповноважених представників Виконавця відповідні розрахункові документи, що підтверджують сплату Замовником наданих послуг.
- Своєчасно оплачувати послуги надані Виконавцем Замовнику у відповідності до умов Договору та Додатків до нього, а також додаткові послуги, домовленість про надання яких була досягнута в іншій формі. Невиконання Замовником передбаченого цим пунктом зобов'язання є підставою для припинення виконання всіх зобов'язань Виконавця перед Замовником, та розірвання Договору.
- Придбати за свій рахунок будь-яке кінцеве обладнання та/або програмне забезпечення, необхідне для отримання Послуг в зоні відповідальності Замовника.
- За претензіями Виконавця відшкодувати збитки, які виникли в зв'язку з використанням Замовником неліцензійного програмного забезпечення та/або не сертифікованого обладнання.
- Узгодити з Виконавцем створення Власних сервісів та/або інших Власних ресурсів доступних через глобальну мережу Інтернет. Таке узгодження являє собою додаткову угоду, яка визначає порядок створення, та функціонування таких сервісів/ресурсів, а також можливі обмеження у їх використанні.
- Стежити за станом свого Особового рахунку і не допускати виникнення від'ємного сальдо на ньому.
- Зберігати всі розрахункові документи протягом трьох років з моменту здійснення відповідної оплати.
- Сплачувати повну вартість обладнання і матеріалів, пошкоджених або втрачених з вини Замовника.
- Терміново повідомляти Виконавця про погіршення якості отримуваних послуг за телефоном **+38 044 230 52 19**.
- Не замовляти та не пропонувати розсилання спаму.
- Не розсилати спам
- Не допускати підключення до мережі інших локальних чи глобальних комп'ютерних мереж або недозволених пристроїв, зокрема, комутаторів, концентраторів, маршрутизаторів, шлюзів, серверів та іншого мережевого обладнання, з'єднаних з іншими комп'ютерними мережами.
- Не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з ремонтом або модернізацією мережі Виконавця.
- Припинити використання всіх наданих IP-адрес у разі розірвання цього Договору чи припинення його дії.
- Не публікувати та не передавати будь-яку інформацію або програмне забезпечення, які містять в собі комп'ютерні віруси або інші компоненти, що прирівнюються до них.
- Не здійснювати дій, направлених на те, щоб посилати, публікувати, передавати, відтворювати, надавати, розповсюджувати або у будь-якому вигляді використовувати інформацію, програмне забезпечення або інші матеріали, повністю або частково отримані за допомогою використання Послуг (якщо це не дозволено власником подібної інформації, програмного забезпечення або іншої продукції), за умови наявності письмової вимоги власника такої інформації про обмеження перерахованих дій або дій, що прирівняні до них.
- Не публікувати та не передавати через доступні мережі будь-яку інформацію, яка суперечить чинному українському або міжнародному законодавству. Зокрема, це

відноситься до інформації, яка закликає до: повалення конституційного ладу; порушення територіальної цілісності України; пропаганди війни; розпалювання расової, національної, релігійної ворожнечі; вчинення терористичних актів та/або інформації, яка містить елементи: жорстокості; насильства; порнографії; цинізму; приниження людської честі та гідності. У зв'язку з відсутністю законодавчо встановлених методик визначення того, чи є конкретний матеріал порнографічним, чи забороненим, Виконавець залишає за собою право такого визначення.

- Не надавати третім особам, не вказаних за цим Договором, можливість користування Послугами. Зокрема, розміщення або запуск PROXY, VPN або тунелів чи створення інших подібних сервісів, які можуть бути використані для несанкціонованого доступу до отримання Послуг третіми особами.
- Під час гроз (або їм подібним явищам) відключати фізично мережевий кабель від використовуваного обладнання з метою запобігання ураження електричними розрядами та виходу зі строю обладнання Замовника.
- У разі зміни своїх реквізитів негайно повідомити Виконавця.

12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.

12.1. Замовник самостійно контролює та обмежує використання третіми особами наданих Послуг, у т.ч. із застосуванням потрібних для цього технічних та організаційних заходів, таких як періодична зміна пароля, застосування засобів захисту інформації та контролю доступу, контроль за обсягом використаних Послуг. Будь які дії третіх осіб що отримали доступ до Послуги прирівнюються до дій Замовником.

12.2. Зараження ПК Замовника шкідливим програмним забезпеченням (віруси - трояни тощо), що може спричинити паразитний трафік, сканування мережі та різні види атак, або невірне функціонування програмного забезпечення, що призводить до такого ж результату, прирівнюється до самостійного і навмисного вчинення Замовником таких дій.

12.3. Замовник зобов'язаний самостійно слідкувати за безпекою власного програмного забезпечення, або користуватися послугами Виконавця чи сторонніх організацій для слідкування за безпекою. При невиконанні цієї умови Виконавець має право призупинити доступ Замовника до Послуг до усунення шкідливого програмного забезпечення з ПК Замовника. Для відновлення надання Послуг Виконавець має право вимагати від Замовника штраф у розмірі, що не перевищує встановлену оплати послуги за підключення.

12.4. У випадку, якщо самовільна заміна IP-адрес здійснювалась неодноразово, або призвела до порушення працездатності мережі Виконавця чи заподіяння шкоди іншим Замовникам мережі, Виконавець має право розірвати Договір, у тому числі без можливості повторного його перезаключення. Порушення даної умови прирівнюється до навмисної спроби порушення працездатності мережі Виконавця. У разі такого порушення Виконавець має право призупинити доступ Замовника до Послуг. Для відновлення надання Послуги Виконавець має право вимагати з Замовника штраф у розмірі половини зазначеної абонентської плати.

12.5. Виконавець не дає гарантій якісного надання послуг поблизу джерел природних і штучних електромагнітних випромінювань, оскільки такі джерела можуть змінити параметри Мережі, або обладнання, встановленого в Замовника.

12.6. Виконавець не несе відповідальності за будь-яку шкоду або збитки Замовника, прямі або непрямі, пов'язані з використанням матеріалів, інформації, реклами, товарів і послуг, отриманих ним через Послуги.

12.7. Виконавець не контролює й не несе відповідальності за зміст й достовірність одержуваної або переданої Замовнику, у ході використання Послуг, інформації чи даних, які можуть включати небажані або образливі для Замовника й/або третіх осіб матеріали, а також комп'ютерні віруси й інші шкідливі програми.

12.8. Замовник не переносить на Виконавця відповідальність за ризики та/або збитки/неотриману вигоду будь-якого виду, завдані Замовнику та/або третій особі внаслідок використання (або невикористання) Послуг, таких як: результати помилок, перерви у наданні Послуг, затримки в передачі даних, наслідки дії комп'ютерних вірусів, поштових розсилок, апаратних збоїв (в тому числі, обладнання Замовника), наслідки дії природних явищ (в тому числі блискавок) тощо. Замовник самостійно вживає необхідних заходів для запобігання настанню таких наслідків.

12.9. Виконавець не несе відповідальності за перебої в роботі сервісу перевірки інформації, що передається, на наявність вірусів та іншої небажаної інформації, та збитки, які поніс Замовник

у результаті перебоїв, пов'язані з діяльністю або бездіяльністю розроблювача антивірусного та іншого програмного забезпечення.

12.10. Виконавець не відповідає за порушення Замовником законодавчих і нормативних актів під час користування Послугами.

12.11. Припинення Виконавцем надання доступу до послуг не звільняє Замовника від сплати за фактично надані послуги і відшкодування збитків в разі їх спричинення з вини Замовника;

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.

13.1. З пропозиціями по покращенню надання Послуги, та з усіх неузгоджених Договором, або Правилами питань Замовники можуть звертатися за роз'ясненнями до Виконавця.

13.2. Усі спірні питання, що впливають з цих Правил або Договору про надання послуг, вирішуються сторонами шляхом переговорів. Якщо переговори не приведуть до вирішення спору, справа передається на розгляд до відповідного суду згідно з правилами підвідомчості та підсудності, встановленими чинним законодавством України.