

«Затверджую»:  
Директор ТОВ «Електрон-Сервіс»

## ПРАВИЛА

### НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

\_\_\_\_\_ Дубовик А.П.

«Затверджую»:  
Директор ТОВ «Гранд»

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

\_\_\_\_\_ Пустовойтенко Н.І.

м. Кривий Ріг 21 лютого 2019 р.

## ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

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

**Провайдер** - ТОВ «Гранд», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 01.09.2011р. згідно з рішенням НКРЗ № 449, та має ліцензію провайдера програмної послуги Національної Ради з питань телебачення і радіомовлення Серія НР №00155-п від 04.09.2013р.

**Оператор-Провайдер**- ТОВ «Електрон Сервіс», зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 11.11.2010р. згідно з рішенням НКРЗ № 518 .

**Об'єднання** – сукупне найменування ТОВ «Гранд» (**Провайдер**) та ТОВ «Електрон Сервіс» (**Оператор-Провайдер**).

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

**Абонент** – споживач *Послуги* (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, що включені до певного *Пакета*, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання та отримання *Послуг Об'єднання*.

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

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

**Технічне обслуговування** – комплекс заходів, що вживаються *Оператором-Провайдером* або третіми особами для забезпечення робочого стану *Телекомунікаційної мережі*.

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

**Місце надання Послуги** – визначена *Абонентом* і зафіксована у заяві про приєднання до *Договору* або у *Договорі* про надання телекомунікаційних послуг адреса, за якою він хоче отримувати *Послуги*.

**Протокол замовлених послуг, Договір про надання телекомунікаційних послуг на умовах Публічної оферти** (далі - *Договір* для *Абонентів*-фізичних осіб) – документ, укладений між *Об'єднанням* та *Абонентом* на умовах Публічної оферти в момент Акцепту *Абонентом* його умов, і який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* відповідно до цих *Правил*, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що включені до певного *Пакета телепрограм*, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*.

**Договір про надання телекомунікаційних послуг** (для *Абонентів*-суб'єктів господарювання) – документ, укладений між *Об'єднанням* та *Абонентом*, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* відповідно до цих *Правил*, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що включені до певного *Пакета телепрограм*, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*.

Невід'ємною частиною *Договору* є документи, затверджені *Об'єднанням*, які регламентують порядок, умови надання та отримання *Послуг, додаткових послуг та сервісних послуг* і є обов'язковими для ознайомлення та виконання *Абонентом*, зокрема:

- Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг;
- Перелік програм, що входять до певного *Пакета телепрограм*;
- *Тарифи* на *Послуги, додаткові послуги*;
- *Прейскурант на обладнання, матеріали та сервісні послуги*.

**Контактна електронна адреса** – електронна адреса, заявлена *Абонентом* як контактна.

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

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

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

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

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

- **сервіси технічного доступу** – сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;
- **інформаційні сервіси** – інформування Абонентів про Послуги, Правила та зміни в них, Тарифи Оператора-Провайдера, стан Особового рахунку, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами, сервісними послугами;
- **адміністративні сервіси** – формування та ведення облікових записів про Абонента та спожитих ним Послуг, супровід запитів від Абонента щодо додаткових послуг, моніторинг та контроль якості надання Послуг.

**Додаткові послуги** – послуги, що надаються Оператором-Провайдером 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 Оператором-Провайдером на замовлення Абонента окремо, незалежно від факту замовлення Послуг.

**Тарифи** – документ, у якому наводиться перелік, опис, правила тарифікації та вартість Послуг, додаткових послуг та сервісних послуг, що надаються Оператором-Провайдером.

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

**План Підписки** – сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм, доступ до яких забезпечується Об’єднанням. Вартість Плану Підписки визначається чинними Тарифами.

**Інтернет-пакет** – сукупність параметрів Послуги доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації Послуги та додаткових послуг, швидкість та обсяг інформації (трафік), які забезпечуються Оператором-Провайдером і згруповані для задоволення потреб Абонента залежно від його мети та інтенсивності використання ресурсів Інтернету, а також визначають вартість Послуги згідно з чинними Тарифами.

**Пакет** – сукупність обраних Абонентом Пакетів телепрограм, доступ до яких забезпечується Провайдером та параметрів Послуги доступу до Інтернету, що включає порядок тарифікації Послуги та додаткових послуг та пакетів, швидкість та обсяг інформації (трафік), які забезпечуються Оператором-Провайдером і згруповані для задоволення потреб Абонента залежно від його мети та інтенсивності використання ресурсів Інтернету. Вартість Пакета визначається чинними Тарифами.

**Трафік** – обсяг інформації, що пройшов через комп’ютерний пристрій Абонента.

**Кінцеве обладнання** - обладнання, яке належить Абоненту, призначене для з’єднання з Пунктом закінчення кабельної мережі, з метою забезпечення Абоненту доступу до Телекомунікаційної послуги (телеприймач, декодер, кабель, тощо).

**Програмна послуга (Послуга)** - формування Пакетів програм та забезпечення Абонентам можливості їх перегляду на договірних засадах.

**Ретрансляція** - прийом і одночасна передача, незалежно від використаних технічних засобів, повних і незмінних телерадіопрограм або істотних частин таких програм, які транслюються мовником.

**Рахунок** – розрахунковий документ, де зазначено суму платежу за Послуги та/або додаткові послуги/сервісні послуги згідно з чинними Тарифами.

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

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

**Сальдо** – різниця між надходженням коштів від Абонента і видатком коштів (нарахуванням коштів) за Послуги та додаткові сервіси, сервісні послуги, відповідно до чинних Тарифів та цих Правил. **Додатне сальдо** – перевищення надходження коштів над видатком на ОР. **Від’ємне сальдо** – перевищення видатку коштів над надходженням на ОР.

**Персональний сайт абонента** (сайт статистики) – підсистема Білінгу, призначена для самостійних дій Абонента щодо:

- перегляду обсягів спожитих Абонентом Послуг, додаткових послуг;
- зміни умов користування Послугами, зокрема, інтернет-пакета/ Плану підписки/Пакету;
- зміни персональних даних (зміна паролю до Персонального сайту абонента, додаткової контактної інформації);

**Логін** (login) до Персонального сайту абонента (порталу абонента) – унікальне ім’я абонента в англійській транскрипції.

**Пароль** (password) до Персонального сайту абонента (порталу абонента) – комбінація з 6–8 латинських букв та/або цифр, що видається Абоненту Підприємством при підключенні.

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

**Норми користування Мережею** – документ OFISP-008, ухвалений Відкритим Форумом Інтернет-Сервіс-Провайдерів. Документ наведений у Додатку № 1 до цих Правил. Оригінал документа знаходиться за адресою: <http://of-isp.ru/documents/ofisp-008.html>.

## I. АКТИВАЦІЯ ПОСЛУГИ

- 1.1. Інформацію про можливість надання *Послуги Клієнт* може отримати самостійно на сайті за адресою: [www.grand-telcom.ua](http://www.grand-telcom.ua). Для активації *Послуги Клієнта-суб'єкта господарювання Оператор-Провайдер* здійснює обстеження майбутнього Місяця надання *Послуги* з метою попередньої оцінки необхідних робіт і матеріалів та складання калькуляції їх вартості.
- 1.2. Активація *Послуги* можлива лише за наявності *Технічних умов*: Місце надання *Послуги* має знаходитись у межах покриття *Телекомунікаційної мережі* та *Абонентське відгалуження* має відповідати вимогам *Оператора-Провайдера*.
- 1.3. Для отримання *Послуги* доступу до пакетів телепрограм *Клієнт* повинен мати:
- телевізійний приймач, що відповідає ГОСТу та має всі технічні характеристики для отримання послуг.
- 1.4. Для отримання *Послуги* доступу до Інтернету *Клієнт* повинен мати:
- комп'ютер (комп'ютерний пристрій), обладнаний мережевою 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.
- 1.5. За відсутності *Технічних умов* для активації та надання *Послуги Оператор-Провайдер* інформує *Клієнта* про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені *Оператором-Провайдером* або *Клієнтом* для їх створення.
- 1.6. За наявності *Технічних умов* для активації та надання *Послуги Оператор-Провайдер* узгоджує з *Клієнтом* дату і час активації *Послуги*, формує та надає *Клієнту Рахунки* на оплату замовлених *Послуг, додаткових послуг, сервісних послуг* (кошторис оперативно-технічних заходів для створення *Технічних умов* при згоді *Клієнта* їх оплатити) згідно з чинними *Тарифами*.
- 1.7. Для оформлення договірних відносин *Клієнт* має надати документи:
- 1.7.1. *Клієнт-фізична особа*:
- 1) паспорт громадянина України (оригінал/копію);
  - 2) довідку про присвоєння ідентифікаційного номера (оригінал/копію);
  - 3) для іноземців – документ, який дозволяє ідентифікувати особу (паспорт, посвідчення особи), та додатково документи, що підтверджують законність перебування на території України.
- 1.7.2. *Клієнт-юридична особа (суб'єкт господарювання)* :
- 1) свідоцтво про державну реєстрацію та/або виписку з ЄДРПОУ;
  - 2) довідку про внесення до ЄДРПОУ;
  - 3) довідку про взяття на облік платника податків;
  - 4) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
  - 5) довіреність представника (якщо Договір про надання телекомунікаційних послуг підписується представником юридичної особи);
  - 6) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок особи, яка підписує Договір про надання телекомунікаційних послуг.
- 1.7.3. *Клієнт-фізична особа-підприємець (суб'єкт господарювання)*:
- 1) паспорт громадянина України та копію його перших двох сторінок;
  - 2) свідоцтво про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця, або/та виписку з ЄДРПОУ;
  - 3) свідоцтво про реєстрацію платника податку (єдиного податку, ПДВ тощо);
- 1.8. Активація *Послуги* може здійснюватися уповноваженими *Оператором-Провайдером* третіми особами (юридичними або фізичними). *Оператор-Провайдер* має право надавати їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про *Клієнта/Абонента*. Відповідальність за якість і своєчасність активації *Послуги* перед *Клієнтом/Абонентом* несе *Оператор-Провайдер*.
- 1.9. Активація *Послуги* здійснюється у присутності *Абонента* за наявності оплачених рахунків, зазначених у п. 1.6. Якщо ці рахунки було надано за фактом активації *Послуги*, вони мають бути сплачені протягом 3-х днів з моменту їх отримання. В іншому разі *Оператор-Провайдер* має право призупинити надання *Послуги* до моменту надходження оплати.
- 1.10. *Клієнт* повинен ознайомитися з цими *Правилами* до підписання *заяви про приєднання до Договору або Договору про надання телекомунікаційних послуг*. Текст *Правил Клієнт* може отримати у будь-якому Контакт-центрі *Оператора-Провайдера*, а також ознайомитися з його змістом на сайті [www.grand-telcom.ua](http://www.grand-telcom.ua). У разі необхідності роз'яснення положень цих *Правил*, умов та правил користування *Послугами, додатковими послугами, сервісними послугами* та обладнанням до підписання *заяви про приєднання до Договору або Договору про надання телекомунікаційних послуг* *Клієнт* може звернутися до *Оператора-Провайдера*.

## II. 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 та юридичним особам):** для користування *Абонентом*, а також з можливістю публічного користування іншими особами (зокрема, споживачами продукції/*Послуг Абонента*), якщо це зафіксовано відповідними умовами договірних відносин з *Об'єднанням*.
- 2.2. Абонент** не має права, якщо це не передбачено окремим договором з *Об'єднанням*:
- 2.2.1.** Використовувати на комерційній основі *Абонентське відгалуження* для надання *Телекомунікаційних послуг* третім особам за межами *Місця надання Послуги*.
- 2.2.2.** Передавати *Послуги* третім особам.
- 2.3. Послуга(и)** надаються безперервно за умови *Додатного сальдо* на *ОР Абонента*.
- 2.4. Абонент** може мати декілька *Місць надання Послуги* та *Абонентських відгалужень*, про які зазначається в Протоколи замовлених послуг або у Договорі про надання телекомунікаційних послуг.
- 2.5. Приєднавшись до Договору** або уклавши *Договір про надання телекомунікаційних послуг*, *Абонент* може замовити одну *Послугу доступу до Інтернету* та/або одну *Послугу доступу до пакетів телепрограм* або *послугу ТБ+Інтернет*.
- 2.6. Підприємство** видає *Абоненту* логин та *пароль* доступу до *Персонального сайту абонента*, зазначаючи його у *Протоколі замовлених послуг (додаток до Договору)*.
- 2.7. Абонент** може безкоштовно змінити *Пароль* до *Персонального сайту абонента*:
- **самостійно** на *Персональному сайті абонента* <https://cabinet.local>;
  - **в Контакт-центрах Оператора-Провайдера** з обов'язковим повідомленням *Паролю* до *Персонального сайту абонента* або паспортних даних *Абонента* або даних із заяви про приєднання до Договору, якщо *Абонент – фізична особа*;
  - **у Контакт-центрах Оператора-Провайдера** з обов'язковим наданням заяви на бланку організації з підписом керівника, який завірено печаткою, якщо *Абонент – суб'єкт господарювання*;
- 2.8. Абонент** має право обрати та замовити один із запропонованих *Оператором-Провайдером інтернет-пакетів, Планів Підписки/Пакетів*.
- 2.9. Абонент** може змінити свій *інтернет-пакет/План Підписки/Пакет* лише **один раз протягом 30 днів** і за обов'язкової умови наявності коштів на *ОР 100 %* від вартості обраного нового *інтернет-пакету /Плану Підписки/Пакету*.
- 2.9.1 Абонент (фізична особа):**
- **самостійно** на *Персональному сайті абонента* (<https://cabinet.local>). Новий *інтернет-пакет/ Пакет* активується з початку наступного місяця;
  - **звернувшись особисто до Контакт-центру Оператора-Провайдера** не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу;
  - **по дзвінку до Кол-Центру Оператора-Провайдера** з обов'язковим повідомленням **Коду-підтвердження** з *SMS-повідомлення*, надісланого **Кол-Центром** на телефон зареєстрований за *абонентом* на його запит.
- 2.9.2 Абонент (суб'єкт господарювання)** має подати відповідну заяву на бланку організації з підписом керівника (або іншої уповноваженої особи), який завірено печаткою, до *Оператора-Провайдера* (через Контакт-центр) не менше ніж за 1 (один) день до початку наступного місяця, зазначеного в такій заяві.
- 2.10. Оператор-Провайдер** має право припинити надання послуги (розірвати правовідносини з *Абонентом*, які виникли на підставі приєднання останнього до Договору або укладення Договору про надання телекомунікаційних послуг), якщо термін її призупинення перевищує 3 місяці.
- 2.11. Надання Послуги доступу до пакетів телепрограм:**
- 2.11.1** Доступ до *Пакетів телепрограм* здійснюється відповідно до замовленого та оплаченого *Абонентом Плану Підписки*.
- 2.11.2 Провайдер** має право, і *Абонент* з цим погоджується, змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного *Пакета телепрограм*, а також кількість *Пакетів телепрограм*.
- 2.11.3 Провайдер** має право змінювати план частотного розміщення телепрограм у *Телекомунікаційній мережі*, змінювати характеристики модуляції сигналу, запроваджувати сучасні стандарти (технології), у тому числі технології передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо- та відео потоків, припиняти надання *Послуги доступу до пакетів телепрограм*, припиняти договірні відносини щодо надання *Послуги доступу до пакетів телепрограм*.
- 2.12. Надання послуги доступу до Інтернету:**
- 2.12.1 Абонент** є ініціатором з'єднання з інформаційними та комунікаційними ресурсами мережі Інтернет. Час і тривалість з'єднання необмежені.
- 2.12.2** Безперервне надання *Послуги* можливе тільки за наявності унікальної мережної (MAC) адреси на мережному інтерфейсі комп'ютера *Абонента*, та за наявності коштів на особовому рахунку на поточний місяць.
- 2.13. Надання Послуги ТБ+Інтернет** здійснюється відповідно до п. 2.11. та 2.12. цих *Правил*.
- 2.14. Абонент** має право замовити *додаткові послуги* або відмовитися від них. Замовлення *додаткових послуг* здійснюється тільки за наявності коштів на *ОР Абонента* в сумі, достатній для їх оплати.
- 2.14.1** Замовлення *додаткових послуг* та відмова від них здійснюється тільки на підставі заяви *Абонента*, яка

передається до *Оператора-Провайдера* через Контакт-центр з обов'язковим підписом *Абонента* (для суб'єктів господарювання - з обов'язковим підписом керівника, завіреною печаткою організації).

2.14.2 Замовлені *додаткові послуги* будуть доступними *Абоненту* протягом **3-х робочих днів** після отримання заяви *Абонента* та оплати їх вартості.

**2.15. Абонент**, який, на момент звернення, **сім місяців** не користувався послугами *Оператора-Провайдера* має право повторного підключення на будь-який *акційний пакет/ План підписки*.

### III. ПРАВИЛА ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ, ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ, СЕРВІСНІ ПОСЛУГИ

- 3.1. На підставі підписаної *заяви про приєднання до Договору* або укладеного *Договору про надання телекомунікаційних послуг Оператор-Провайдер* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абоненту* персональний *ОР*, номер якого унікальний.
- 3.2. *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту Послуг* і *Додаткових послуг* як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Оператора-Провайдера* матимуть перевагу над іншими даними.
- 3.3. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня. Облік ведеться з точністю до сьомого десяткового знака.
- 3.4. **Особливості обліку споживання Послуги доступу до Інтернету на ОР Абонента:**
- 3.4.1. Облік *Трафіку*, який використав *Абонент*, здійснюється *Білінгом* за даними, що знімаються зі спеціального обладнання. Дані *Білінгу* у режимі on-line відображаються на *ОР Абонента* кожні 15 хвилин.
- 3.4.2. *Трафік* вважається прийнятим/відправленим, якщо він зафіксований мережевим обладнанням *Оператора-Провайдера*. *Оператор-Провайдер* не несе відповідальності за неповну доставку зафіксованого трафіку до *Абонента* (адресата), якщо це зумовлено незалежними від *Оператора-Провайдера* причинами, зокрема, недостатньою пропускнуною спроможністю каналу адресата чи транзитного провайдера, фільтрами, встановленими у *Абонента*, адресата або транзитного провайдера, або помилками маршрутизації, допущеними *Абонентом*, транзитним провайдером.
- 3.4.3. Облік *Трафіку*, який використав *Абонент*, ведеться з точністю до байта (одиниці тарифікації) із застосуванням таких співвідношень: **1 000 байт = 1 КБ, 1 000 КБ = 1 МБ, 1 000 МБ = 1 ГБ**
- 3.5. Облік споживання *сервісних послуг та додаткових послуг* здійснюється *Білінгом* на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих замовлень *Абонентів*.
- 3.6. Оплата за *Послуги, Додаткові послуги, сервісні послуги*, матеріали та обладнання здійснюється тільки в гривнях відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді:
- 3.6.1. *Абонентами-фізичними особами* – через банківські установи на розрахунковий рахунок, зазначений у платіжному документі.
- 3.6.2. *Абонентами-суб'єктами господарювання* – лише за безготівковим перерахуванням на розрахунковий рахунок *Оператора-Провайдера* не пізніше **3-х (трьох)** календарних днів з дати, зазначеної у відповідному *Рахунку*.
- 3.7. Платежі, що надійшли до *Оператора-Провайдера*, вносяться на *ОР Абонента* на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.
- 3.8. *Абонент* зобов'язаний здійснювати оплату *Абонентної плати, додаткових послуг* на наступний місяць до **20-го** числа поточного місяця.
- 3.9. *Абонент* зобов'язаний, використовуючи *Персональний сайт абонента* або звернувшись до Колл-центру *Оператора-Провайдера*, контролювати стан свого *ОР* та не допускати виникнення від'ємного сальдо, своєчасно сплачувати рахунки, за необхідності здійснювати підтвердження оплати рахунка.
- 3.10. Перед здійсненням чергової оплати *Послуг, додаткових послуг Абонент* зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання та вартістю. Оплатою *Послуг (додаткових послуг) Абонент* підтверджує, що ознайомився з чинними *Тарифами* на *Послуги (додаткові послуги)*, переліком телепрограм, що входять до певного *Пакета, інтернет-пакетами/Планами підписки/Пакетами* та надає свою згоду на продовження договірних відносин з *Об'єднанням* на умовах, які встановлені *Об'єднанням* та є чинними на момент оплати. При не сплаті *Послуг (додаткових послуг)* нарахування коштів за них здійснюється до моменту надання *Послуг (додаткових послуг)* у випадках, передбачених цими *Правилами*.
- 3.11. Якщо на момент розірвання договірних відносин на *ОР Абонента* є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом *Абонента*, такий залишок виплачується *Абоненту* в строк, що не перевищує **30 календарних днів** з моменту письмового підтвердження *Оператором-Провайдером* факту розірвання договірних відносин.
- 3.12. Припинення надання *Послуги* та розірвання договірних відносин не звільняють *Абонента* від сплати за надані раніше *Послуги, Додаткові послуги та сервісні послуги*, які *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити за весь період дії *Договору*.

### IV. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 4.1. *Абонент* має право призупинити надання йому *Послуги* за власним бажанням, за умови *Додатного сальдо* на *ОР*:
- 4.1.1. Подавши завірену особистим підписом *Абонента* заяву через Контакт-центри (з обов'язковим наданням посвідчення особи – для фізичних осіб; для суб'єктів господарювання – заяву на фірмовому бланку, підписану керівником і завірену печаткою).

- 4.2. Оператор-Провайдер має право змінити характеристики або призупинити надання Послуги Абонентові та/або відключити Абонентське відгалуження від Телекомунікаційної мережі, за умови від'ємного сальдо на ОР до моменту надходження коштів на ОР Абонента і погашення заборгованості.
- 4.3. Якщо призупинення надання Послуги здійснюється за зверненням Абонента, максимальний термін призупинення становить – 90 календарних днів.
- 4.4. Об'єднання має право призупинити надання Послуги Абонентові та розірвати з ним договірні відносини якщо Абонент:
- завдав або спробував завдати пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Оператора-Провайдера або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокуючого трафіку, розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу та ін. У разі встановлення повторного такого факту Об'єднання має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку;
  - поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Об'єднання, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;
  - порушив договірні зобов'язання, ці Правила, *Норми користування Мережею* (Додаток № 1 до цих Правил);
  - навмисно завдав шкоди та збитки іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння таких збитків;
  - здійснив протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку.
  - надавав Послуги третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з Об'єднанням.
- 4.5. Для здійснення Технічного обслуговування Об'єднання має право призупинити надання Послуги на час проведення профілактичних робіт. Оператор-Провайдер не менше ніж за добу інформує Абонента електронною поштою за контактною електронною адресою про дату й час призупинення надання Послуги. Сумарний час призупинення надання Послуги з цієї причини не має перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць.
- 4.6. У разі перевищення встановленого у п. 4.5 цих Правил терміну призупинення надання Послуги Оператор-Провайдер за письмовою заявою Абонента здійснює перерахунок і повертає на ОР Абонента кошти, нараховані за надання Послуги за весь час перевищення встановленого терміну призупинення її надання.
- 4.7. Для призупинення надання Послуги доступу до пакетів телепрограм Абонент має надати Оператору-Провайдеру відповідну заяву. У період призупинення надання всіх Послуг Абонентське відгалуження відключається від Телекомунікаційної мережі. Повторна активація Абонентського відгалуження виконується згідно з чинними на момент активації Тарифами.

## V. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 5.1. Абонент може самостійно поновити надання йому Послуги (крім випадків, зазначених у п.п. 4.2, 4.4. цих Правил) за наявності коштів на своєму ОР:
- 5.1.1. Подавши завірену особистим підписом Абонента заяву через Контакт-центри (з обов'язковим наданням документів, що посвідчують особу – для фізичних осіб; заяву на фірмовому бланку, підписану керівником і завірену печаткою – для суб'єктів господарювання)
- 5.2. Поновлення надання Послуги здійснюється Оператором-Провайдером після надходження коштів на ОР Абонента та погашення заборгованості і гарантується протягом 12 годин після надходження до Оператора-Провайдера підтвердження здійснених Абонентом оплат і протягом 48 годин за необхідності повторної активації Абонентського відгалуження.
- 5.3. З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п.п. 4.4. (ступінь причетності Абонента, наявності/відсутності злого наміру в діях Абонента, величина заподіяних збитків та інших обставин), Оператор-Провайдер може провести службове розслідування. Рішення про поновлення надання Послуги Абоненту Оператор-Провайдер приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку Абонента та наявності підписаного гарантійного листа від Абонента.

## VI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1. Відповідальність Оператора-Провайдера за надання Послуги Абоненту обмежується точкою з'єднання Абонентського відгалуження до Телекомунікаційної мережі. Усі інші пристрої (Абонентське відгалуження, телевізійний приймач, комп'ютер) не входять до сфери відповідальності Оператора-Провайдера, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи надане в користування Оператором-Провайдером. Оператор-Провайдер не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (персонального комп'ютера тощо).
- 6.2. Об'єднання не несе відповідальності за неотримання Абонентом Послуг або їх якість у випадках:
- пошкодження Абонентського відгалуження або обладнання (телевізійного приймача, комп'ютера) Абонента, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
  - невідповідності технічних характеристик Абонентського відгалуження вимогам Оператора-Провайдера, а також у разі, якщо роботи з під'єднання Абонентського відгалуження були виконані Абонентом самостійно;
  - несанкціонованого втручання Абонента або третіх осіб у роботу Телекомунікаційної мережі, пошкодження Телекомунікаційної мережі третіми особами.
- 6.3. **При наданні Послуги доступу до пакетів телепрограм:**
- 6.3.1. **Об'єднання не несе відповідальності:**
- а) за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі.
  - б) за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.
  - в) за якість Послуги і перерву в її наданні в таких випадках:

- перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Об'єднання не має змоги впливати;
- нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання Телекомунікаційної мережі;
- інші аварійні та непередбачені ситуації.

6.3.2. Абонент зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття. Об'єднання не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у разі доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.

#### 6.4. При наданні Послуги доступу до Інтернету:

- 6.4.1. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до комп'ютера Абонента Об'єднанням не гарантується і забезпечується Абонентом самостійно.
- 6.4.2. Об'єднання зобов'язане вжити всіх необхідних заходів у рамках своєї компетенції для того, щоб Паролі Абонента не стали відомі третім особам, які не мають відношення до обслуговування Абонента.
- 6.4.3. Об'єднання не відшкодовує збитки Абонента, заподіяні йому в результаті використання його Паролів третіми особами у випадку недбалого зберігання Абонентом своїх Паролів. Абонент несе повну відповідальність за збереження в таємниці своїх Паролів.
- 6.4.4. Об'єднання 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. 6.1.
- 6.4.5. Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Об'єднання не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема, еротичного характеру або інформацію, яка ображає честь і гідність Абонента, і не несе за неї ніякої відповідальності. Об'єднання не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Об'єднання), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання.
- 6.4.6. Об'єднання здійснює заходи, спрямовані на забезпечення конфіденційності отриманої та відправленої інформації Абонента. Доступ до такої інформації мають тільки спеціально підготовлені працівники Оператора-Провайдера та працівники уповноваженої на це третьої сторони виключно з метою технічного забезпечення надання Послуги або у випадках надходження скарг з боку третіх осіб щодо умисних дій Абонента, спрямованих на завдання шкоди шляхом розповсюдження комп'ютерних вірусів, СПАМу, матеріалів образливого характеру, використання ресурсів Інтернету з метою шахрайства та ін. Такі працівники несуть персональну відповідальність за розголошення отриманої і відправленої інформації Абонента.
- 6.4.7. Оператор-Провайдер не несе відповідальності за порушення у роботі мережевого обладнання Абонента, спричинені мережевими атаками на адреси Абонента. Абонент, що встановив факт мережевої атаки на свою адресу, зобов'язаний якнайскоріше сповістити про це Оператора-Провайдера. Оператор-Провайдер в цьому випадку має право тимчасово, аж до закінчення або ліквідації атаки, обмежити доступ до мережевих адрес Абонента для забезпечення безпеки всієї мережі і збереження часткової працездатності мережі Абонента. Оператор-Провайдер виявляє джерела мережевої атаки тільки тією мірою, яка необхідна для її ліквідації і забезпечення безпеки мережі.

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

## VII. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

7.1. Інформацію про Послуги, додаткові послуги, сервісні послуги та правила їх надання та отримання, чинні Тарифи Абонент може отримати на сайті [www.grand-telcom.ua](http://www.grand-telcom.ua).

7.2. З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій Абонент може звернутися:

- за телефоном до Колл-центру;
- безпосередньо до Контакт-центрів Оператора - Провайдера;
- поштою (вул. Лермонтова, буд. 1, приміщення 81, м. Кривий Ріг,); 50002.

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

7.3. Розгляд звернень Абонентів до Оператора-Провайдера здійснюється відповідно до чинного законодавства.

7.4. Служби Оператора-Провайдера і графік їх роботи:

Служби Оператора-Провайдера	Телефон	Режим роботи
Колл-центр:	Тел.: (056) 470-10-10 (098) 047-10-10 (095) 470-10-10	з 9:00 до 21:00 оператори з 21:00 до 9:00 автовідповідач без вихідних та обідньої перерви

- 7.5. Абонент може звернутися до Оператора-Провайдера електронною поштою за адресою в домені [www.grand-telcom.net.ua](http://www.grand-telcom.net.ua). Тобто [support@grand-telcom.net.ua](mailto:support@grand-telcom.net.ua). Звернення обробляється протягом **2 (двох)** днів за умови наявності у заяві даних для ідентифікації Абонента: номера Особового рахунку, прізвища, ім'я та по батькові, адреси надання Послуги. Оператор-Провайдер може подовжувати термін обробки звернення залежно від його складності, повідомивши про це Абонента.
- 7.6. З питань надання Телекомунікаційних послуг Абонент може звернутися до:
- 7.6.1. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації:
- адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22; 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3;
  - приймальня: тел./факс: (044) 278-97-93, e-mail: [office@nkrz.gov.ua](mailto:office@nkrz.gov.ua);
  - канцелярія: e-mail: [vdz@nkrz.gov.ua](mailto:vdz@nkrz.gov.ua);
  - прес-служба: e-mail: [press@nkrz.gov.ua](mailto:press@nkrz.gov.ua).
- 7.6.2. Державної інспекції зв'язку:
- адреса: 03179, м. Київ, просп. Перемоги, 15-й км; тел./факс: (044) 422-85-14, e-mail: [diz15@meta.ua](mailto:diz15@meta.ua)

## VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 8.1. Ці Правила регулюють взаємовідносини між Абонентом (Клієнтом) та Об'єднанням у процесі активації Послуги (поновлення надання Послуги, призупинення надання Послуги), надання та отримання обраних Абонентом Послуг та додаткових послуг, сервісних послуг визначають процедуру зміни, розірвання договірних відносин.
- 8.2. Абонент, підписавши заяву про приєднання до Договору або уклавши Договір про надання телекомунікаційних послуг і надавши інформацію про себе:
- 8.2.1. Засвідчує свою згоду:
- виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами та отримувати Послуги та додаткові послуги на умовах цих Правил,
  - на можливу зміну Об'єднанням під час дії договірних відносин Тарифів на Послуги (додаткові послуги, сервісні послуги), переліку телепрограм, що входять до певного Пакета.
- 8.2.2. Надає Оператору-Провайдеру право внести свої Персональні дані до бази персональних даних Оператора-Провайдера, використовувати їх та дані про Телекомунікаційні послуги (вид, тривалість, зміст, маршрути передачі, інше) та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Абонента, може бути передано без письмового повідомлення про факт передачі Оператором-Провайдером третім особам для:
- ведення обліку Абонентів, Послуг та додаткових послуг, сервісних послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
  - надання сервісів технічного доступу, сервісних послуг;
  - здійснення розсилання Абонентам Рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів;
  - телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання Послуг, додаткових послуг, сервісних послуг;
  - проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень;
  - ведення претензійно-позовної роботи з Абонентами.
- \* надання звітів у Державну службу України з питань захисту персональних даних.
- 8.2.2.1. Метою обробки Персональних даних є забезпечення реалізації відносин у сфері телекомунікаційних послуг.
- 8.2.3. Надає згоду Оператору-Провайдеру на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, додаткові послуги, сервісні послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента.
- 8.2.4. Вважається повідомленим про обсяг своїх прав згідно із Законом України «Про захист персональних даних» та включення своїх Персональних даних до бази персональних даних Оператора – Провайдера.
- 8.3. Оператор-Провайдер бере на себе відповідальність перед Абонентом за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у п. 8.2.
- 8.4. Оператор-Провайдер має право вносити зміни (доповнення) до цих Правил, Тарифів (збільшувати або зменшувати вартість Послуги, додаткових послуг, сервісних послуг), запроваджувати, змінювати, скасовувати або запроваджувати тимчасові, акційні інтернет-пакети/Плани Підписки/Пакети, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.
- 8.5. Про дії Об'єднання Абоненти інформуються за **7 днів** до моменту їх запровадження шляхом оприлюднення інформації про ці дії на веб-сайті: [www.grand-telcom.ua](http://www.grand-telcom.ua). Додатково Оператор-Провайдер може проінформувати Абонента будь-яким зазначеним нижче способом: електронною поштою за контактною електронною адресою, розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці Рахунка, розміщенням інформації в Контакт-центрах Оператора-Провайдера або в друкованих засобах масової інформації. Під діями Оператора-Провайдера у цих Правилах розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цих Правилах, а також реалізація Об'єднанням своїх прав, передбачених п.п. 2.11.2, 2.11.3, 8.4 цих Правил та в інших випадках. У разі незгоди Абонента з діями Об'єднання Абонент повинен одразу письмово повідомити Об'єднання про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за 3 дні до моменту їх запровадження Об'єднанням.
- 8.6. Абонент або Об'єднання мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в Договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договірні відносини, укладені у формі Договору про надання телекомунікаційних послуг або шляхом підписання Абонентом заяви про приєднання до Договору, за умови повідомлення один одного не пізніше ніж за **30 календарних днів** до дати розірвання договірних відносин. Об'єднання має право повідомити Абоненту про припинення



надання *Послуги* та/або розірвання договірних відносин будь-яким із способів, зазначених у п. 8.5 цих *Правил*. У разі порушення *Абонентом* договірних відносин з *Об'єднанням* (у тому числі цих *Правил*), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання *Послуги* (додаткових її послуг) здійснюється без попереднього повідомлення.

- 8.7. Для розірвання договірних відносин *Абонент* особисто передає заяву до Контакт-центру, яка має містити інформацію про дату підписання *заяви про приєднання до Договору та Протоколу замовлених послуг* або номер та дату підписання *Договору про надання телекомунікаційних послуг*, та надає документ, що посвідчує особу. Заява має бути завірена особистим підписом *Абонента* – для **Абонентів-фізичних осіб**, а для **суб'єктів господарювання** – підписана керівником та завірена круглою печаткою.
- 8.8. *Абонент* зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку за заявленою *Об'єднанню* контактною електронною адресою.
- 8.9. Товариство з обмеженою відповідальністю «Електрон-Сервіс» (ЄДРПОУ:30168976, адреса: 50002, Дніпропетровська обл.,м. Кривий Ріг, вул. Лермонтова,буд.1,приміщення 81), зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 11.11.2010р. згідно з рішенням НКРЗ № 518 та має ліцензію НКРЗІ на надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації телемереж(телекомунікаційних мереж) на території м. Кривий Ріг Дніпропетровської області серії АЕ № 299879, видану від 04.08.2015 р. (строк дії ліцензії до 14.11.2020р.).
- 8.10. Товариство з обмеженою відповідальністю «Гранд» (ЄДРПОУ: 19431292, адреса 50002, Дніпропетровська обл.,м. Кривий Ріг, вул. Лермонтова, 1, прим.81), зареєстроване в реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій 01.09.2011р. згідно з рішенням НКРЗ № 449.

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

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

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

- 1.1. Розвиток Мережі спричинив одну з основних проблем користувачів – надлишок інформації. Тому мережеве співтовариство виробило спеціальні правила, спрямовані на захист користувача від непотрібної/не запитуваної інформації (СПАМу). Зокрема, є неприпустимими:
  - 1.1.1. Масова розсилка повідомлень за допомогою електронної пошти та інших засобів персонального обміну інформацією (зокрема, з використанням служби негайної доставки повідомлень, такі як SMS, IRC і т. п.), інакше як за явно і недвозначно вираженою ініціативою одержувача.
  - 1.1.2. Відкрита публікація адреси електронної пошти або іншої системи персонального обміну інформацією не може бути підставою для залучення адреси до будь-якого списку для масової розсилки повідомлень. Залучення адреси, одержаної будь-яким шляхом (через web-форму, через підписного робота і т. п.), до списку адрес, за яким проводиться будь-яка розсилка, допускається тільки за умови наявності належної технічної процедури підтвердження або передплати, яка гарантує, що адреса не потрапить до списку інакше, ніж за бажанням власника адреси. Процедура підтвердження передплати має виключати можливість включення адреси до списку адресатів будь-якої розсилки (одноразової або регулярної) за ініціативою третіх осіб (тобто осіб, що не є власниками цієї адреси).
  - 1.1.3. Обов'язкова наявність можливості для будь-якого замовника за його бажанням негайно залишити список розсилки без будь-яких ускладнень. Власне можливість вилучення зі списку не може бути підставою для внесення адрес до списку не за бажанням власників адрес.
  - 1.1.4. Відправка електронних листів та інших повідомлень, що містять вкладені файли та/або мають значний обсяг, без заздалегідь отриманого дозволу адресата.
  - 1.1.5. Розсилка (інакше як за прямою ініціативою одержувача):
    - a) електронних листів та інших повідомлень (зокрема одноразових) рекламного, комерційного або агітаційного характеру;
    - b) листів і повідомлень, що містять грубі й образливі вислови і пропозиції;
    - c) розсилка повідомлень, що містять прохання переслати це повідомлення іншим доступним користувачам (chain letters);
    - d) використання безособових («ролевих») адрес не за їхнім прямим призначенням, встановленим власником адреси та/або стандартами.
  - 1.1.6. Розміщення в будь-якій електронній конференції повідомлень, які не відповідають тематиці цієї конференції (off-topic). Тут і далі під конференцією розуміються телеконференції (групи новин) Usenet та інші конференції, форуми та списки розсилки.
  - 1.1.7. Розміщення в будь-якій конференції повідомлень рекламного, комерційного або агітаційного характеру, крім випадків, коли такі повідомлення явно дозволені правилами цієї конференції або їх розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами цієї конференції.
  - 1.1.8. Розміщення в будь-якій конференції статті, що містить вкладені файли, окрім випадків, у яких вкладення явно дозволені правилами цієї конференції або таке розміщення було попередньо узгоджене з власниками чи адміністраторами конференції.
  - 1.1.9. Розсилка інформації одержувачам, що раніше висловили небажання одержувати цю інформацію, інформацію цієї категорії або інформацію від цього відправника.
  - 1.1.10. Використання власних або наданих інформаційних ресурсів (поштових скриньок, адрес електронної пошти, web-

сторінок тощо) як контактних координат під час здійснення будь-якої з вищенаведених дій незалежно від того, з якої точки Мережі були вчинені ці дії.

- 1.1.11. Здійснення діяльності з технічного забезпечення розсилки СПАМу (SPAM support service), зокрема:
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 виразили свою згоду на внесення адрес до цієї конкретної бази даних; відкрита публікація адреси такою згодою вважатися не може).

## 2. ЗАБОРОНА НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ І МЕРЕЖЕВИХ АТАК

- 2.1. Не допускається здійснення спроб несанкціонованого доступу до ресурсів Мережі, проведення мережових атак і мережевого злому та участь у них, за винятком випадків, коли атака на мережевий ресурс проводиться з явного дозволу власника або адміністратора цього ресурсу. Зокрема, заборонено:
- 2.1.1. Дії, спрямовані на порушення нормального функціонування елементів Мережі (комп'ютерів, іншого обладнання або програмного забезпечення), що не належать користувачу.
  - 2.1.2. Дії, спрямовані на отримання несанкціонованого доступу до ресурсу Мережі (комп'ютера, іншого обладнання або інформаційного ресурсу), подальше використання такого доступу, а також знищення або модифікація програмного забезпечення чи даних, що не належать користувачу, без узгодження з власниками цього програмного забезпечення або адміністраторами цього інформаційного ресурсу. Під несанкціонованим доступом розуміється будь-який доступ у спосіб, відмінний від ресурсу, що передбачався власником.
  - 2.1.3. Передача комп'ютерам або обладнанню Мережі безглуздої або непотрібної інформації, що створює паразитне навантаження на ці комп'ютери або обладнання, а також проміжні ділянки мережі в об'єктах, що перевищують мінімально необхідні для перевірки зв'язності мереж і доступності окремих її елементів.
  - 2.1.4. Цілеспрямовані дії зі сканування вузлів мереж з метою виявлення внутрішньої структури мереж, списків відкритих портів і т. п. інакше, ніж у межах, мінімально необхідних для проведення штатних технічних заходів, що не ставлять за мету порушення пунктів 2.1.1. і 2.1.2. цього документа.

## 3. ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ, ВСТАНОВЛЕНИХ ВЛАСНИКАМИ РЕСУРСІВ

- 3.1. Власник будь-якого інформаційного або технічного ресурсу Мережі може встановити для цього ресурсу власні правила його використання. Правила використання ресурсів або посилання на них публікуються власниками або адміністраторами цих ресурсів у точці підключення до таких ресурсів і є обов'язковими для виконання всіма користувачами цих ресурсів. Правила мають бути легкодоступними, написаними з урахуванням різного рівня підготовки користувачів.
- 3.2. Правила використання ресурсу, встановлені власником, не мають порушувати права власників інших ресурсів або призводити до зловживань щодо інших ресурсів.
- 3.3. Користувач зобов'язаний дотримуватися правил використання ресурсу або негайно відмовитися від його використання.
- 3.4. У випадку якщо правила, встановлені власником ресурсу, суперечать тим або іншим пунктам цього документа, щодо цього ресурсу застосовуються правила, встановлені власником, якщо це не спричиняє порушення щодо інших ресурсів. У випадку якщо власником групи ресурсів явно встановлені правила тільки для частини ресурсів, для інших застосовуються правила, сформульовані в цьому документі.

## 4. НЕПРИПУСТИМІСТЬ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ

- 4.1. Значна частина ресурсів Мережі не потребує ідентифікації користувача і допускає анонімне використання. Проте у деяких випадках від користувача вимагається надати інформацію, що ідентифікує його і використовуваний ним засоби доступу до Мережі. Користувач не повинен:
- 4.1.1. Використовувати ідентифікаційні дані (імена, адреси, телефони і т. п.) третіх осіб, крім випадків, коли ці особи уповноважили користувача на таке використання.
  - 4.1.2. Фальсифікувати свою адресу IP-адресу, а також адреси, що використовуються в інших мережових протоколах, під час передавання даних до Мережі.
  - 4.1.3. Використовувати неіснуючі зворотні адреси під час відправки електронних листів та інших повідомлень.
  - 4.1.4. Недбало ставитися до конфіденційності власних ідентифікаційних реквізитів (зокрема, паролів та інших кодів авторизованого доступу), що може призвести до використання тих або інших ресурсів третіми особами від імені цього користувача (із приховуванням, таким чином, справжнього джерела дій).

## 5. НАЛАШТУВАННЯ ВЛАСНИХ РЕСУРСІВ

- 5.1. Під час роботи в мережі Інтернет користувач стає її повноправним учасником, що створює потенційну можливість для використання мережових ресурсів, що належать користувачу, третіми особами. У зв'язку з цим користувач повинен вжити належних заходів із такого налаштування своїх ресурсів, які перешкождали б недобросовісному використанню цих ресурсів третіми особами, а за виявлення випадків такого використання – вживати оперативних заходів з їхнього припинення.
- 5.2. Прикладами потенційно проблемного налаштування мережових ресурсів є:
4. відкриті ретранслятори електронної пошти (open SMTP-relays);
  5. загальнодоступні для неавторизованої публікації сервери новин (конференцій, груп);
  6. засоби, що дають можливість третім особам не авторизовано приховати джерело з'єднання (відкриті проксі-сервери тощо);
  7. загальнодоступні ширококомовні адреси локальних мереж, які дають змогу проводити за їхньою допомогою атаки типу smurf;
  8. електронні списки розсилки з недостатньо надійністю механізму підтвердження передплати або без можливості її скасування;
  9. web-сайти та інші подібні ресурси, що здійснюють відправку кореспонденції третім особам за анонімним або недостатньо аутентифікованим запитом.